

Número de expediente de certificación: **SC0001**

I. 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: M.C. Omar Armando 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: | Renovación con ampliación y reducción de alcance | | |
| Auditoría combinada: | SI <input type="checkbox"/> | NO <input checked="" type="checkbox"/> | |
| Fecha de Auditoría: | 21 al 30 de marzo 2023 | Tiempo real de auditoría: | 79.75 días (incluyendo elaboración de informe) |
| Equipo Auditor | | | |
| 1 | Auditor Líder | Ing. Roberto Sierra | |
| 2 | Auditor 1 | Dr. Gabriel Obregón | |
| 3 | | Mtra. Benedicta Macedo | |
| 4 | | Ing. Mario Mancera | |
| 5 | | Mtro. Alberto Gaytán | |
| 6 | Auditor 2 | Mtro. Orlando Moran | |
| 7 | Auditor 3 | Lic. Roberto Martiarena | |
| 8 | Auditor 4 | Mtro. Jorge Govea | |
| 9 | Auditor 5 | Q.A. Hugo Tenorio | |
| 10 | Auditor 6 | Mtro. Roberto González | |
| 11 | Auditor 7 | Mtro. Gabriel Vázquez | |
| 12 | Auditor 8 | Ing. Gustavo Cano | |
| 13 | Auditor 9 | Quím. Luis Gallardo | |
| 14 | Observador | Quim. Rocío Hernández - Gerente de operaciones | |

III. Objetivos de la auditoría.

1. Objetivos esperados.

- a) Determinar la conformidad del SGC del cliente, o parte de la conformidad, con los criterios de auditoría.
- b) Determinar la capacidad del SGC para asegurar que la organización cumple con los requisitos legales, reglamentarios, normativos y contractuales aplicables.
- c) Determinar la efectividad del SGC para asegurar que la organización puede, dentro de expectativas razonables, cumplir los objetivos especificados
- d) Identificar áreas potenciales de mejora para el SGC de la organización.

2. Confirmación del cumplimiento de los objetivos esperados:

a) Se confirma que la Universidad Autónoma de Sinaloa mantiene un sistema de gestión de calidad en conformidad con la norma ISO 9001:2015 (NMX-CC-9001-IMNC-2015), comprobando durante la evaluación realizada del 21 al 30 de marzo, ha estructurado sus actividades con un enfoque a procesos, manteniendo como parte del alcance 48 procesos, para los cuales se han determinado las entradas requeridas y las salidas esperadas, así como los controles operacionales necesarios para una correcta gestión.

b) Se confirma la capacidad de la Universidad Autónoma de Sinaloa y su Sistema de Gestión de Calidad para identificar y cumplir con los requisitos legales, reglamentarios, normativos y contractuales aplicables, estableciendo para los 48 procesos considerados dentro del alcance los requisitos legales y reglamentarios que le aplican y los criterios de aceptación para dar conformidad con estos.

c) Para cada uno de los procesos considerados como parte del alcance del sistema de gestión de calidad, se determinaron objetivos de calidad, para los cuales se establecieron metas claras de cumplimiento, indicadores de desempeño, fechas de seguimiento y responsables de su medición, incluyendo para cada proceso un objetivo relacionado con la satisfacción de los usuarios, observándose el seguimiento que se ha realizado a estos y el nivel de cumplimiento como parte de la presente evaluación.

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 para auditar | | |
|--|--|--|
| 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 Negocios | Blvd. 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 |
| Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Tecnológicas | Carretera a Angostura Km. 0.5, Col. Morelos, C.P. 81460, Guamúchil, Salvador Alvarado, Sinaloa, México. | Promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil |
| Facultad de Contaduría y Administración | Blvd. Universitarios y Av. De las Américas, Módulo 4, Ciudad Universitaria, C.P. 80010, Culiacán, Sinaloa, México. | Promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil |
| Facultad de Filosofía y Letras | Prol. Josefa Ortiz de Domínguez S/N, Ciudad Universitaria, C.P. 80040, Culiacán, Sinaloa, México. | Promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil |
| Facultad 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 |
| 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 |
| 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. |
| Coordinación de Servicios Escolares de la Unidad Regional Norte | Ángel Flores y Blvd. Justicia Social S/N, Ciudad Universitaria, C.P. 81223, Los Mochis, Sinaloa, México | Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura |
| Escuela de Negocios | Blvd. Antonio Rosales y Blvd. Justicia Social S/N, Ciudad Universitaria, C.P. 81229, Los Mochis, Sinaloa, México. | Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura |
| Facultad de 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 |
| Escuela Preparatoria Emiliano Zapata | Josefa Ortíz de Domínguez S/N, C.P. 80080, Ciudad Universitaria, Culiacán, Sinaloa, México. | Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura |
| Facultad de Contaduría y Administración | Blvd. Universitarios y Av. De las Américas, Módulo 4, Ciudad Universitaria, C.P. 80010, Culiacán, Sinaloa, México. | Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura |
| Facultad de 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 |

Informe de Auditoría

NMX-CC-9001-IMNC-2015 / ISO 9001:2015

| | | |
|---|---|--|
| Coordinación de Servicios Escolares de la Unidad Regional Sur | Av. Ejército Mexicano y Av. Universidad S/N, Fracc. Tellerías, C.P. 82000, Mazatlán, Sinaloa, México. | Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura |
| Escuela Preparatoria Rubén Jaramillo | Av. Universidad y Ejército Mexicano S/N, Fracc. Tellerías, C.P. 82147, Mazatlán, Sinaloa, México. | Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura |
| 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. |
| Facultad de Agricultura del Valle del Fuerte | Apdo. Postal No. 12, Juan José Ríos, Ahome, Sinaloa, México. | Asignación, seguimiento y liberación del servicio social |
| 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 |
| Facultad de Arquitectura | Blvd. De las Américas y Av. Universitarios, Ciudad Universitaria, C.P. 80010, Culiacán, Sinaloa, México | Asignación, seguimiento y liberación del servicio social |
| Facultad de 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 |
| 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 |
| 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 |
| Escuela 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 |
| 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. |
| Coordinación de Bibliotecas de la Unidad Regional Norte | Ángel Flores y Blvd. Justicia Social S/N, Ciudad Universitaria, C.P. 81223, Los Mochis, Sinaloa, México | Servicios al público |
| Escuela Preparatoria Choix | Carretera Salida a Estación Loreto, Col. Ampliación Reforma, C.P. 81708, Choix, Sinaloa, México. | Servicios al público |
| Facultad de Ciencias Económicas y Sociales | Blvd. Universitarios y Av. De las Américas Unidad 3 S/N, Ciudad Universitaria, C.P. 80010, Culiacán, Sinaloa, México. | Servicios al público |
| Facultad de Derecho Culiacán | Blvd. De las Américas S/N, Ciudad Universitaria, C.P. 80010, Culiacán, Sinaloa, México. | Servicios al público |
| 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 |
| Coordinación de Bibliotecas de la Unidad Regional Sur | Av. Ejército Mexicano y Av. Universidad S/N, Fracc. Tellerías, C.P. 82000, Mazatlán, Sinaloa, México. | Servicios al público |
| Facultad de Ciencias de Mar | Paseo Claussen S/N, Apartado Postal 610, C.P. 82000, Mazatlán, 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 | Bld. 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 |
| 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 |
| Escuela Preparatoria Casa Blanca | Carretera 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 |
| Escuela Preparatoria 8 de Julio | Higuera de Vallaca S/N, Loc. Villa Adolfo López Mateos, C.P. 80303, Culiacán, Sinaloa, México. | Elaboración y seguimiento del plan de acción tutorial de la unidad académica |
| Facultad de Ciencias Químico Biológicas | Av. Universitarios S/N, Ciudad Universitaria, C.P. 80010, Culiacán, Sinaloa, México. | Elaboración y seguimiento del plan de acción tutorial de la unidad académica |
| Facultad de Historia | Prol. Josefa Ortiz de Domínguez S/N, Ciudad Universitaria, C.P. 80040, Culiacán, Sinaloa, México. | Elaboración y seguimiento del plan de acción tutorial de la unidad académica |
| Escuela Preparatoria Villa Unión | Pedro Infante, Número 26, Col. Ángela Peralta, C.P. 82200, Villa Unión, Mazatlán, Sinaloa, México | Elaboración y seguimiento del plan de acción tutorial de la unidad académica |
| Rectoría | Bld. 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 | Bld. 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 | Bld. 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 | Bld. 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 de Contraloría Académica | Bld. 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 | Bld. 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 | Bld. 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 | Bld. 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 | Bld. 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 | Bld. 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 | Bld. 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 | Bld. 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 | Bld. 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 Bld. Las Américas S/N, Ciudad Universitaria, C.P. 80040, Culiacán, Sinaloa, México. | Solicitud y prestación de espacios físicos. |
| Centro de Cómputo Universitario Culiacán | Bld. 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 | Bld. 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, Mocolito, 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 Bld. Universitarios S/N, Ciudad Universitaria, C.P. 80013, Culiacán, Sinaloa, México | Servicio de laboratorio para obra civil |
| Dirección General de Investigación y Posgrado | Bld. Miguel Tamayo Espinoza de los Monteros, número 2358, Desarrollo Urbano 3 Ríos, C.P. 80020, Culiacán de Rosales, Sinaloa, México. | Registro, seguimiento y conclusión de proyectos de investigación. Creación, reforma y reedición de programas de posgrado |

VI. Alcance de la certificación.

1. Confirmación del alcance de la certificación.

| |
|--|
| <p>Dirección de Auditoría Interna: Comprobación de gastos. Auditoría interna.</p> <p>Dirección General de Vinculación y Relaciones Internacionales: Promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil. Elaboración, control y seguimiento de convenios.</p> <p>Dirección General de Servicios Escolares: Emisión de certificados de estudios. Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura.</p> <p>Dirección General de Servicio Social: Asignación, seguimiento y liberación del servicio social.</p> <p>Dirección General del Sistema Bibliotecario: Desarrollo de colecciones. Procesos técnicos. Servicios al público.</p> <p>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.</p> <p>Secretaría Académica Universitaria: Elaboración y seguimiento del plan de acción tutorial de la unidad académica</p> <p style="padding-left: 40px;">Rectoría: Administrativo de rectoría.</p> <p>Secretaría Administrativa de Rectoría: Atención y seguimiento de solicitud de beca a la comunidad estudiantil universitaria.</p> <p>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.</p> <p>Secretaría de Administración y Finanzas: Egresos (Ventanilla de trámites generales), Ingresos institucionales.</p> <p>Dirección de Contraloría Académica: Asignación y control de cargas académicas.</p> <p>Dirección de Sueldos y Salarios: Elaboración de la nómina universitaria.</p> <p>Dirección de Prestaciones Sociales: Prestaciones sociales a los universitarios.</p> <p>Dirección de Personal: Control de guardias. Certificación laboral.</p> <p>Dirección de Archivo General: Servicios de archivo general.</p> <p>Dirección de Académico Legal: Certificación profesional.</p> <p>Dirección de Contabilidad General: Registro de ingresos. Registro de egresos. Operación y contabilidad. Archivo contable. Apoyo administrativo de la Dirección de Contabilidad General.</p> <p>Dirección General de Comunicación Social: Emisión del Semanario Buelna y servicios de atención a eventos.</p> <p>Dirección de Informática: Servicios informáticos y seguridad de la base de datos.</p> <p>Coordinación General de Planeación y Desarrollo: Elaboración, seguimiento y evaluación del plan. Elaboración de la estadística básica. Elaboración del presupuesto anual de egresos.</p> <p>Coordinación General de Extensión de la Cultura: Aprobación, programación, ejecución y seguimiento de eventos culturales y prestación de espacios culturales e infraestructura.</p> <p>Defensoría de los Derechos Universitarios: Atención y seguimiento de quejas para garantizar los derechos de la comunidad universitaria.</p> <p>Torre Académica Culiacán: Solicitud y prestación de espacios físicos.</p> <p>Centro de Cómputo Universitario Culiacán: Solicitud y asignación de equipo de cómputo y espacios físicos.</p> <p>Centro de Cómputo Mazatlán: Solicitud y asignación de equipo de cómputo y espacios físicos.</p> <p>Facultad de Ciencias Económicas y Sociales: Servicios de atención a eventos académicos, diseño y comunicación y elaboración de constancias.</p> <p>Escuela Preparatoria Lázaro Cárdenas: Servicios de laboratorio de prácticas experimentales.</p> <p>Escuela Preparatoria Los Mochis: Servicios de laboratorio de prácticas experimentales.</p> <p>Dirección de Editorial: Edición, publicación y difusión editorial.</p> <p>Dirección de Radio UAS: Producción y transmisión de la programación de radio UAS; programas, promocionales y enlaces remotos.</p> <p>Facultad de Ingeniería Culiacán: Servicio de laboratorio para obra civil</p> <p>Dirección General de Investigación y Posgrado: Registro, seguimiento y conclusión de proyectos de investigación. Creación, reforma y reedición de programas de posgrado</p> <p>Como parte de la auditoría se confirma la reducción del alcance de la certificación para el proceso de contratación de personal de base académico, administrativos y de intendencia de la Dirección General de Recursos Humanos, considerando los resultados obtenidos durante la última auditoría interna, revisión por la dirección y evaluación del cumplimiento de objetivos, a solicitud de la organización y como resultado de la presente evaluación. Se confirma la ampliación de sitios para los procesos de Servicios al público de la Dirección General del Sistema Bibliotecario y Elaboración y seguimiento del plan de acción tutorial de la unidad académica, de la Secretaría Académica Universitaria, mismos que se identifican en el siguiente apartado.</p> |
|--|

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

2. Alcance por sitio en el caso de multisitios.

| 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 | Bldv. 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 Sauces 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 | Bldv. 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 | Rio 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 | Blvd. Universitarios y Av. De las Américas, Módulo 4, Ciudad Universitaria, C.P. 80010, Culiacán, Sinaloa, México. | Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura |
| 54 | Facultad de Ciencias Económicas y Sociales | Blvd. Universitarios y Av. De las Américas Unidad 3 S/N, Ciudad Universitaria, C.P. 80010, Culiacán, Sinaloa, México. | Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura |
| 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 | Blvd. De las Américas y Av. Universitarios, Ciudad Universitaria, C.P. 80010, Culiacán, Sinaloa, México. | Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura |
| 58 | Facultad de Odontología | Blvd. Universitarios y Av. De las Américas S/N, Ciudad Universitaria, C.P. 80080, Culiacán, Sinaloa, México. | Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura |
| 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. Dámaso 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 | Bvd. 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 | Rio Culiacán S/N, Col. La Reforma, C.P. 81680, La Reforma, Angostura, Sinaloa, México. | Servicios al público |
| 14 | Escuela Preparatoria Guasave Diurna | Bvd. 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, Aguaruto, 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 |
| 75 | Escuela Preparatoria Concordia | Carretera Mazatlán-Durango Km. 44.5, Col. Estadio, C.P. 82600, Concordia, 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 | Blvd. 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 | Blvd. 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 | Blvd. 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 |
| 48 | Escuela Preparatoria 8 de Julio | Higuera de Vallaca S/N, Loc. Villa Adolfo López Mateos, C.P. 80303, Culiacán, Sinaloa, México. | Elaboración y seguimiento del plan de acción tutorial de la unidad académica |
| 49 | Escuela Preparatoria Vladimir I. Lenin | Av. México S/N, Col. El Dorado, C.P. 80450, El Dorado, Culiacán, Sinaloa, México. | Elaboración y seguimiento del plan de acción tutorial de la unidad académica |
| 50 | Facultad de Ciencias Químico-Biológicas | Av. Universitarios S/N, Ciudad Universitaria, C.P. 80010, Culiacán, Sinaloa, México. | Elaboración y seguimiento del plan de acción tutorial de la unidad académica |
| 51 | Facultad de Historia | Prol. Josefa Ortiz de Domínguez S/N, Ciudad Universitaria, C.P. 80040, Culiacán, Sinaloa, México. | Elaboración y seguimiento del plan de acción tutorial de la unidad académica |
| 52 | Escuela de Ingeniería Mazatlán | Av. Ejército Mexicano y Av. de los Deportes, Ciudad Universitaria, C.P. 82140, Mazatlán, Sinaloa, México | Elaboración y seguimiento del plan de acción tutorial de la unidad académica |
| 53 | Escuela Preparatoria Villa Unión | Pedro Infante, Número 26, Col. Ángela Peralta, C.P. 82200, Villa Unión, Mazatlán, Sinaloa, México. | Elaboración y seguimiento del plan de acción tutorial de la unidad académica |
| 54 | Facultad de Derecho Mazatlán | Av. De los Deportes S/N, Ciudad Universitaria, C.P. 82000, Mazatlán, Sinaloa, México. | Elaboración y seguimiento del plan de acción tutorial de la unidad académica |
| 55 | Unidad Académica de Gastronomía y Nutrición Mazatlán | Av. Universidad, S/N, Ciudad Universitaria, C.P. 82146, 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 | 12 días de evaluación |

VII. Seguimiento a auditorías previas

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

Como resultado de la auditoría de segundo seguimiento realizada a la Universidad Autónoma de Sinaloa, en el año 2022, se obtuvo como resultado el registro de una no conformidad al requisito 7.5.3 incumpliendo ciertas políticas establecidas en su Guía para la elaboración de la información documentada.

Como resultado de la presente evaluación se observó que no hay recurrencia en el hallazgo observado por lo que se concluye que las acciones tomadas para la atención de la no conformidad fueron efectivas y eficaces.

VIII. Desarrollo de la auditoría

1. Cumplimiento del plan de auditoría:

El plan de evaluación para el proceso de renovación con reducción y ampliación de alcance del sistema de gestión de calidad de la Universidad Autónoma de Sinaloa, presentado ante la Dirección del Sistema de Gestión de Calidad para las actividades de auditoría del 21 al 30 de marzo del 2023, se realizó de acuerdo con lo establecido de manera presencial y para el caso de algunas unidades organizacionales y unidades académicas, a través del uso de TIC's, particularmente la plataforma ZOOM. Cubriéndose en su totalidad.

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

Con la ampliación de sitios para los procesos de Servicios al público de la Dirección General del Sistema Bibliotecario y Elaboración y seguimiento del plan de acción tutorial de la unidad académica, de la Secretaría Académica Universitaria, se requirieron mayores gestiones en relación con los procesos de auditoría interna y revisión por la dirección, así como la modificación de la información documentada en materia del alcance del sistema de gestión.

Considerando los resultados de la auditoría interna y revisión por la dirección, con la reestructuración de los procesos que mantiene la Dirección General de Recursos Humanos, al considerar la reducción del proceso de contratación de personal de base académico, administrativos y de intendencia se requirió actualizar la información documentada pertinente para una adecuada gestión de este cambio.

3. Cambios que pueden afectar el programa trianual de auditoría

No se observaron cambios relevantes que pudieran afectar el programa trianual de la certificación

4. Situaciones no resueltas en la auditoría:

Durante la auditoría realizada al Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad Autónoma de Sinaloa, realizada de manera presencial y en algunos procesos, a través de la plataforma de videoconferencia ZOOM, se tuvo acceso a la información solicitada, se entrevistó al personal responsable del procesos y personal operativo requerido, por lo cual no se presentó ninguna situación no resuelta durante la auditoría.

5. Información del cumplimiento de los procesos auditados:

La evidencia de cumplimiento de los procesos se detallará como parte del informe de auditoría final entregado por el organismo de certificación.

| 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) |
| <p>4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 7.1.6 7.5.1, 7.5.2, 7.5.3.</p> | <p>DIRECCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Administración del sistema de gestión Durante la evaluación de los procesos del sistema de gestión, con el Mtro. Omar Armando Beltrán Zazueta, Director del sistema de gestión de calidad y Rosa María Guevara Salido, comentan en relación con el contexto de la organización, que todo el marco contextual está plasmado en el Plan de Desarrollo Institucional Con Visión a Futuro 2025 (PDI), para la actual gestión rectoral.</p> <p>Como parte del Plan de Desarrollo Institucional, se identifica una Matriz FODA de forma institucional, que mantiene como fortaleza el contar con procesos de gestión certificados bajo normas ISO.</p> <p>Así mismo, se establece como del PDI, en su eje IV – Gestión y administración de calidad, el objetivo estratégico no. 5 – Consolidar el SGC para cumplir las expectativas de los usuarios, y tomando esto como fundamento, cada UO realiza el Plan Estratégico de Desarrollo a 4 años (Tiempo de duración de la gestión rectoral).</p> <p>Este Plan Estratégico de Desarrollo, es la planeación estratégica de cada entidad universitaria, en la cual se determina la forma en que se va a atender las líneas estratégicas de acción establecidas en el PDI.</p> <p>Para llevar a cabo esto, cada dependencia realiza su propio análisis FODA, esta actividad incluso se considera como parte del proceso certificado de Planeación, presupuestación y evaluación del plan, proceso certificado de la Coordinación General de Planeación y Desarrollo.</p> <p>Este análisis es necesario para la generación de los Planes Operativos Anuales.</p> <p>Se revisa el análisis FODA de la Dirección del Sistema de Gestión de Calidad</p> <p>Fortalezas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Modelo de planeación estratégica institucional y del SG para la integración de nuevos estándares. - Cultura por la calidad y evaluación en el alcance del SG. - Cobertura del SG en las 4 unidades regionales de la universidad con procesos administrativos certificados y en mejora continua <p>Debilidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Recurso financiero e infraestructura insuficiente - Alta rotación de personal - Certificación de proceso de bajo impacto en el SGC - Sistema Automatizado de Gestión de la Calidad con lento desarrollo en comparación con el crecimiento acelerado del SG. <p>Oportunidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Exigencia para las IES, en cuanto a certificación de procesos, como referente de la calidad de la gestión, transparencia y rendición de cuentas. - Nuevas normas de sistemas de gestión específicas para instituciones de educación, y en salud y seguridad en el trabajo. - Requerimientos de usuarios y partes interesadas para elevar la calidad de los servicios, la protección ambiental, la seguridad ocupacional, la digitalización de los servicios y el uso. <p>Amenazas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cambios de gobierno - Asignación de subsidio federal y estatal insuficiente. - Estragos económicos, sociales, educativos y de salud debido a la pandemia por COVID-19 <p>En relación con las partes interesadas y la identificación de sus necesidades y expectativas, para la realización del análisis FODA y entender aquellas cuestiones internas y externas, se deben identificar las partes interesadas (mismas que se identifican como “Grupos de implicados” y “Grupos de interesados”)</p> <p>Se revisan como ejemplo, las partes interesadas determinadas para la Dirección del Sistema de Gestión de Calidad</p> |

| | |
|--|---|
| | <p>Grupos de Implicados:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Autoridades universitarias - Unidades organizacionales - Secretaría de Educación Pública - Organismo de certificación - Equipo evaluador de la conformidad <p>Grupos de Interesados:</p> <p>Sociedad en general</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comunidad universitaria - Gobierno Federal, Estatal y Municipal - Sector empresarial, cámaras y colegios de profesionistas - Entidad Mexicana de acreditación - Organismos Evaluadores (ASE, ASF, CIIES, DGESU) y acreditadoras de Programas educativas <p>De manera adicional en el plan de calidad de cada proceso, se identifican las partes interesadas. Por ejemplo: Dirección de editorial Partes interesadas: Clientes, autor, editoriales / Lectores, consejo editorial, Indautor, imprenta, DGCS, H. Congreso de la Unión, H. Congreso del Estado</p> <p>Para cada proceso se realiza un análisis de las expectativas de las partes interesadas y estas se traducen en requisitos a cumplir mismos que se identifican como parte del Documento “Requisitos y criterios de aceptación para el producto y servicio”, identificando parte interesada, expectativa – requisito, como se dará cumplimiento, y criterios de aceptación aplicable.</p> <p>En relación con el alcance del sistema de gestión de calidad se tiene como información documentada en el documento “Alcance del sistema de gestión” (versión 2, fecha de actualización 04 de enero de 2023), documento establecido en el módulo del SG.</p> <p>En el documento se considera como alcance del sistema de gestión 49 procesos en 34 unidades organizacionales, de los cuales 5 procesos son de naturaleza multisitio, mismos que se implementaron en 108 planteles (Unidades académicas y coordinaciones regionales).</p> <p>Derivado de la última auditoría interna, se identifica que el Proceso de contratación de personal de base académico, administrativos y de intendencia de la Dirección General de Recursos Humanos, presenta debilidades en relación con su mantenimiento y mejora en el periodo 2022, observándose los siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - No se han establecido objetivos de calidad - No han participado en capacitaciones en el periodo 2022 - No se han reportado el seguimiento de os objetivos de calidad - No se muestra seguimiento de reportes de no conformidad y acciones correctivas - No se muestra seguimiento a planes de mejora. <p>Al revisar esta información como parte de la revisión por la dirección, se toma la decisión de redireccionar el proceso, por lo que se reorientará a la capacitación del personal para asegurar el proceso de formación y actualización. Debido a esto, se decide solicitar la reducción del proceso en el alcance de la certificación para este proceso de renovación de la certificación del sistema de gestión de calidad.</p> <p>En el caso del proceso “Servicios al público” de la Dirección General de Sistema Bibliotecario, se solicita la ampliación del alcance, en un sitio, correspondiente a la Escuela Preparatoria Concordia, considerando el trabajo que están realizando para la implementación de la norma ISO 21001, en el nivel bachillerato, se requirió contar con el proceso de Servicios al público certificado en los planteles de bachillerato considerados en el alcance. Por lo que se implementó el sistema y se solicitó la ampliación de alcance en este sitio.</p> <p>En el caso del proceso de Elaboración y seguimiento del plan de acción tutorial de la unidad académica la Secretaría Académica Universitaria, se solicitó el alcance de 8 sitios, considerando los resultados del seguimiento realizado por la SAU a los diferentes planteles, concluyendo que el desempeño que tuvieron estos, pueden operar de manera efectiva para la certificación.</p> <p>Se revisa oficio emitido por el Dr. Jorge Milán Carrillo, Secretario Académico Universitario, dirigido al MC. Omar Armando Beltrán Zazueta, Director del SGC, con fecha 28 de noviembre de 2022, solicitando la autorización para ampliar el alcance del proceso “Elaboración y seguimiento del Plan de Acción Tutorial de la Unidad Académica”, considerando el buen desempeño de sus actividades de acuerdo con el Programa Institucional de Tutorías, por lo que se solicita ampliación de alcance en las siguientes unidades:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Facultad de ciencias Químico-Biológicas 2. Facultad de Historia 3. Facultad de Derecho Mazatlán |
|--|---|

| | |
|--|--|
| | <ol style="list-style-type: none">4. Unidad Académica de gastronomía y Nutrición5. Facultad de Ingeniería Mazatlán6. Escuela Preparatoria 8 de Julio7. Escuela Preparatoria Villa Unión8. Escuela Preparatoria Vladimir I. Lenin <p>En relación con los procesos del sistema de gestión de calidad, se realizó un mapeo de procesos considerando como entradas el contexto de la organización, así como las necesidades y expectativas de los usuarios y partes interesadas, así como los requisitos y/o criterios de aceptación a cumplir.</p> <p>Se establecen procesos sustantivos que dan razón a la misión de la Universidad, estos son los procesos de docencia, investigación y extensión, con la finalidad de generar como salidas: servicios educativos, proyectos de investigación, difusión cultural, vinculación y servicios a la sociedad.</p> <p>Se consideran Procesos de operación de productos y servicios, se apoyan en procesos adjetivos de apoyo académico y apoyo institucional</p> <p>Se consideran procesos estratégicos, de evaluación y mejora, enfocados a la administración del sistema.</p> <p>Se identifican los procesos contratados externamente, entre los que se consideran la aplicación del Examen Nacional de Ingreso a la Educación Superior, contratación de mobiliario y sonido, así como servicios artísticos y culturales, equipo e infraestructura (aplicables a la Dirección General de Comunicación social y Coordinación General de Extensión de la Cultura) e impresión de publicaciones y coedición (aplicable a la Dirección de editorial).</p> <p>Como parte de la entrevista con Alma Lorena Leal León, encargada de la documentación del sistema de gestión, se comenta que para la creación, modificación y control de la información documentada, se cuenta con un Procedimiento y una Guía para la elaboración de la información documentada, para asegurar la identificación, uso de formato y medio de soporte de los documentos y registros requeridos para la operación de los procesos.</p> <p>Durante la evaluación se revisa e Procedimiento para el Control de la Información Documentada (30 de octubre de 2021, Versión 23)</p> <p>Se consideran varias políticas respecto a la creación y actualización de documentos:</p> <ol style="list-style-type: none">1. La revisión de la información documentada debe realizarse al menos una vez al año2. Cuando se realicen cambios al objetivo del proceso, debe ser responsable de indicadores de la DSGC para su aprobación.3. Cuando del resultado de la revisión anual no sea necesario realizar modificaciones, los procesos deben enterar a la DSGC en formato libre de haber realizado la revisión y continuar con la versión en uso sin actualizar el control de cambios.4. La publicación de la información documentada debe realizarse en formato protegido (PDF) contra modificaciones o alteraciones y solo se deberá consultar en línea, a excepción de los formatos, como parte del módulo del sistema de gestión. <p>El acceso al módulo se realiza por medio de usuarios y contraseñas, siendo necesario pertenecer a uno de los siguientes grupos:</p> <ul style="list-style-type: none">- Pertenecer a un proceso certificado- Ser auditor líder o interno- Pertenecer a la DSGC- Ser auditor externo- Pertenecer a un proceso de soporte- Estar en capacitación <p>Si un usuario de alguna UO requiere la actualización de la información documentada en el módulo del SG, realiza la solicitud a la DSGC y la Dirección del Sistema de Gestión de la Calidad debe notificar el resultado de la revisión y/o actualización en 10 días hábiles. Cuando se envíe información documentada 5 días hábiles antes o durante un periodo de evaluación de la conformidad (considerando auditoría interna, revisión por la dirección y/o auditoría externa), ésta será revisada por la DSGC una vez haya pasado dicho periodo de evaluación.</p> <p>Las versiones no vigentes (anteriores) se resguardan en el módulo del SG, en el apartado de Historial de Versiones donde se conserva por un periodo de 5 años.</p> <p>En relación con la responsabilidad y autoridad para la creación, revisión y aprobación de los documentos, se considera lo siguiente en el orden a continuación:</p> <p>Información documentada – Creación y actualización – Revisión – Aprobación – Distribución</p> <ol style="list-style-type: none">1. General Institucional (Marco Jurídico e Institucional) – Unidad organizacional / Unidad académica – Comisiones del H. Consejo Universitario / Coordinación General de Planeación y Desarrollo – H. consejo Universitario – Secretaría General / Titular de UO-UA |
|--|--|

| | |
|--|--|
| | <p>2. General del SG (Manual de gestión, Procedimientos generales y sus formatos) - DSGC – Titular de la DSGC – Alta dirección – DSGC</p> <p>3. Administrativos del SG (Instructivos y guías) - Coordinador del área – jefatura de administración de la DSGC – Titular de la DSGC – DSGC</p> <p>4. Específica de los procesos (Necesarios para asegurarse de la eficaz planeación, operación y control de los procesos y sus formatos – Operativos y Responsable del proceso – Responsable de proceso – Titular de UO/sitio – DSGC</p> <p>5. Información de origen externo – Organización emisora – Titular de la UO – Titular de la UO – Organización emisora</p> <p>Se revisa la revisión anual de la información documentada a los procesos.</p> <p>Se revisa oficio con fecha 28 de octubre de 2022, dirigido al MC Omar Armando Beltrán Zazueta, dando aviso que la información documentada del proceso “Elaboración de la Planeación, Programación, Presupuestación y Evaluación Institucional” y “Elaboración de la Estadística Básica”, no sufrió cambios.</p> <p>Oficio firmado por la Dra. Soila Maribel Gaxiola Camacho, Coordinadora General de Planeación y Desarrollo</p> <p>Se revisa oficio núm. DGB/001/22, Expediente núm. SF1.3C.6 Asunto: Actualización de información documentada “A través de la presente [...] informo que para dar cumplimiento al Procedimiento de Control de Información Documentada, se procedió a analizar los documentos de los procesos certificados que se desarrollan en esta Unidad Organizacional, quedando de la siguiente manera...”</p> <p>Se enlistan los documentos a actualizar para los procesos “Desarrollo de Colecciones”, “Procesos técnicos” y “Servicios al público”</p> <p>“El resto de los documentos, quedan sin cambio...”</p> <p>Oficio firmado Dr. Joel Cuadras Urias, Director General de Bibliotecas Fecha de oficio 23 de noviembre de 2022</p> <p>Se revisa oficio firmado por MC. Fernando Medina León, Director de Personal Dirigido a la DSGC, comunicando que para los procesos de “Certificación laboral” y “Control de guardias” información documentada no sufrió cambios exceptuando la matriz de riesgos y oportunidades. Fecha de oficio: 27 de febrero 2023.</p> <p>Se observa que el seguimiento a la información documentada se realiza de acuerdo con el procedimiento y la guía para la elaboración y control de la información documentada.</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>Durante entrevista MC. Omar Armando Beltrán Zazueta, Director del Sistema de Gestión de Calidad, comenta en relación con el liderazgo y compromiso con el sistema de gestión de calidad, que este es encabezado por Rector, el Dr. Jesús Madueña Molina, quien invita a su equipo de gestión y administración a trabajar de manera colegiada y colaborativa para el cumplimiento de objetivos y la misión institucional.</p> <p>Durante el pasado Septiembre 2022, el Rector estableció los “Gabinetes”, que sesionan al menos una vez al mes y en estas reuniones se presentan los avances, sugerencia y metas de acuerdo con lo establecido en el Plan de Desarrollo Institucional y poder revisar los avances.</p> <p>Se establecieron los siguientes gabinetes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gabinete académico y de investigación - Gabinete de administración - Gabinete de extensión - Gabinete de vinculación - Gabinete financiero - Gabinete Laboral <p>El Gabinete de administración está conformado por representantes de las siguientes dependencias: Dirección General de Servicios Escolares, Coordinación de acceso a la información, Centro de políticas de género, Dirección de Archivo General, Departamento de Académico Legal de la Secretaría General, Dirección del sistema de Gestión de Calidad, Coordinación General de Planeación y Desarrollo, dirección de Informática, Defensoría de los Derechos Universitarios, Coordinación General de Acceso a la Información Pública. Siendo el Director General de Servicios Escolares, el Secretario Técnico del gabinete.</p> |
|---|---|

| | |
|--|---|
| | <p>Objetivos del gabinete:</p> <ul style="list-style-type: none">- Fortalecer la administración escolar para ofrecer a la comunidad universitaria y a usuarios externos, un servicio de calidad, con amabilidad y eficiencia.- Garantizar el desarrollo de los procesos de gestión y administración, con base en estándares internacionales- Robustecer las acciones de planeación estratégica y el cumplimiento de metas institucionales.- Fortalecer la cultura de la transparencia y rendición de cuentas. <p>Estos Gabinetes se formalizaron el día 14 de septiembre de 2022. La información que se provee durante las sesiones de gabinete se considera para la generación de un informe preliminar del informe de labores de la gestión rectoral.</p> <p>Se revisa presentación del Gabinete de gestión administración 07 de noviembre de 2022. Se informó los avances relacionados con la certificación de procesos en la norma ISO y el seguimiento a los 183 indicadores de calidad y medio ambiente, así como la implementación de la certificación ISO 21001:2018</p> <p>Como parte del sistema de gestión, se estableció una política del sistema de gestión, misma que se encuentra documentada como parte del Manual del sistema de gestión (Fecha de actualización 31 de octubre de 2022, versión 30). La Política se encuentra alineada con la misión de la Institución y los ejes estratégicos establecidos en el Plan de Desarrollo Institucional, mencionado lo siguiente:</p> <p>“La Universidad Autónoma de Sinaloa es una institución pública descentralizada que imparte educación en los niveles medio superior, subprofesional, superior y enseñanzas especiales, realiza investigación científica y fomenta la extensión de la cultura y los servicios de acuerdo al contexto; que establece el compromiso social de proporcionar productos y servicios con calidad, orientados a satisfacer los requisitos de los usuarios y partes interesadas pertinentes, controlando los aspectos e impactos ambientales de sus actividades para proteger el medio ambiente, cumpliendo con los requisitos legales y otros aplicables; enmarcado en una administración institucional que a través del sistema de gestión promueve la mejora continua con enfoque humanista permitiendo v asegurando el desempeño, la transparencia, el bienestar y el desarrollo sostenible universitario con visión de futuro”</p> <p>En materia de difusión de la política se comunica a través del portal web de la DSGC en la siguiente liga: https://dsgc.uas.edu.mx/index.php?p=11, así como en portales web de otras dependencias como Radio UAS, https://radio.uas.edu.mx, o la Dirección de Auditoría Interna https://dai.uas.edu.mx/?seccion=politicas También se considera su difusión por medio de la estación de la universidad (Radio UAS)</p> <p>Se publica de manera adicional en algunas ediciones del Semanario Buelna, por ejemplo, se revisa el semanario 514, que comprende el periodo 05 de diciembre al 09 de diciembre 2022, se realizó la publicación y difusión de la política de gestión. De manera adicional, se cuenta con la política publicada mediante carteles/posters en las diferentes dependencias.</p> <p>En relación con los roles y responsabilidades, el Mtro. Beltrán comenta que existe un Manual de organización, en donde se describen los organigramas correspondientes a las dependencias. De manera adicional, todos los procesos cuentan con perfiles de puesto en los cuales se declaran las funciones, responsabilidades y autoridades de los diferentes participantes del proceso. Teniendo esta información como información documentada accesible a todos a través del módulo del sistema de gestión de la DSGC</p> <p>Como parte de los procedimientos específicos de los procesos, se cuenta con un apartado V. Responsabilidades y autoridades, identificando estos para cada puesto involucrado en el proceso.</p> <p>Durante entrevista con Fernando Ixel Soto Pérez, encargado de planes de mejora y gestión de riesgos y oportunidades, se menciona que el seguimiento a la gestión de riesgos y oportunidades se considera como un objetivo establecido desde el Plan de Desarrollo Institucional.</p> <p>Comenta que se han establecido diferentes mecanismos para dar seguimiento y apoyar a las unidades organizacionales en la gestión del riesgo. Se convocó a un curso taller de gestión de riesgos “Gestión de riesgos y oportunidades; y elaboración de planes de mejora 2023”, dirigido al personal responsable de procesos de las diferentes UO, el pasado 19 de enero 2023, en la Sala 3 del Auditorio de la Autonomía Universitaria, con un horario de 11:00 – 15:00 hrs.</p> <p>Como parte de este taller se explicó la guía para la gestión de riesgos y oportunidades, misma que considera identificación de riesgos, análisis, evaluación, tratamiento, monitoreo y revisión, en coherencia con la guía documentada que mantienen.</p> |
|--|---|

| | |
|--|---|
| | <p>Se revisa Guía para la gestión de riesgos y oportunidades (Fecha 30 de octubre de 2021, Versión 3). Este documento establece la metodología para la gestión de riesgos, en 5 etapas.</p> <p>Etapa 1 – identificación, se establece la información de entrada – fuente de riesgos y oportunidades Etapa 2 – Análisis, se identifica la Falla / mejora – daño / impacto que se puede presentar si el riesgo se presenta. Etapa 3 – Evaluación, se determina la frecuencia, la severidad y se calcula el índice de riesgo IR = frecuencia * severidad</p> <p>La frecuencia y la severidad se califican con una escala de 1-5 de la siguiente manera: Frecuencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Muy remota/muy improbable 2. Aislada / improbable 3. Ocasional / posible 4. Recurrente / probable 5. Frecuente / muy probable <p>Severidad:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Insignificante 2. Menor 3. Moderado 4. Crítico 5. Fatal / catastrófico <p>La severidad se identifica considerando el enfoque de lo que puede afectar: salud y seguridad, infraestructura, satisfacción del cliente, impacto económico, sistema de gestión, retraso en el proceso, requisitos regulatorios, ambiente</p> <p>El índice de riesgo resultante se clasifica de la siguiente manera:</p> <p>1 – 5 aceptable sin revisión 6 – 11 aceptable con revisión 12 – 19 indeseable > 19 inaceptable</p> <p>Etapa 4 – Tratamiento, se identifica la medida de control; evitar, cambio, reducir, eliminar, compartir, mantener el riesgo. Etapa 5 – Monitoreo, se establece la fecha propuesta de cumplimiento, frecuencia de revisión, estado Etapa 6 – Revisión, se identifica la Frecuencia residual, severidad residual, índice de riesgo residual, re-evaluación de IR, y si el tratamiento fue eficaz.</p> <p>Se revisa el programa de seguimiento de riesgos y oportunidades 2023, mecanismo que permite dar seguimiento a las acciones implementadas de acuerdo con la periodicidad de medición establecida en la matriz de riesgos y oportunidades de cada proceso, para un control más eficaz por parte del personal responsable de la DSGC.</p> <p>TORRE ACADÉMICA DE CULIACÁN Solicitud y prestación de espacios físicos</p> <p>En entrevista con Luis Antón Amaral Solís, responsable de calidad de Torre Académica Culiacán, se comenta que para el proceso de Solicitud y prestación de espacios físicos, se declaran 2 objetivos de calidad, uno que va enfocado a los servicios que presta la Torre Académica y otro que va dirigido a la Satisfacción del usuario:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ofrecer la prestación de espacios físicos que cumpla con los requisitos establecidos, con la infraestructura física y el equipamiento adecuado, para otorgar servicios con calidad que satisfagan a nuestros usuarios 2. Obtener el grado de satisfacción de los usuarios entre los niveles de bueno y excelente al solicitar los servicios. <p>Para el establecimiento del objetivo 1, se consideró el PDI de la actual gestión rectoral. Se cuenta con un objetivo estratégico de revisar y consolidar el modelo pedagógico para que se incorpore en el mismo los componentes de innovación educativa, creatividad, uso cotidiano de las TIC y las Tecnologías de Aprendizaje y el Conocimiento y este cuenta con la línea de acción – Consolidar el Sistema de Torres Académicas en las cuatro Unidades Regionales.</p> <p>Se revisa la Matriz de riesgos y oportunidades (Actualización 23 de enero 2023, versión 06). Se identifican 7 riesgos y 3 oportunidades, para las diferentes etapas del proceso: Solicitud, Revisión, Entrega, General.</p> <p>Se consideran entre los riesgos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Solicitud recibida de manera incorrecta |
|--|---|

- No tener disponibilidad para un evento
- Falla en las plantas de emergencia
- Falta de plan de protección civil
- Falta de material operativo (intendencia y/o mantenimiento)

Para cada uno se considera el tratamiento y medidas de control.

FACULTAD DE INGENIERÍA CULIACAN

Servicio de laboratorio para obra civil

Durante la realización del proceso de evaluación, Roger Ulisses Hernández Zamora, Coordinador del laboratorio, comenta que se cuentan con dos objetivos de calidad, el primero relacionado con el cumplimiento del servicio en los tiempos establecidos y el segundo relacionado con la satisfacción del cliente.

Estos se encuentran documentados en el documento Objetivos de calidad y mencionan lo siguiente:

Objetivo 1 – Elaborar informe de resultado de servicios para obra civil de manera confiable, completa y oportuna

Objetivo 2 – Obtener el grado de satisfacción de los usuarios entre los niveles de bueno y excelente.

Se revisa matriz de riesgos y oportunidades (15 de febrero de 2023, versión 5), misma que se actualiza de manera anual. Cada riesgo se va monitoreando de acuerdo con la frecuencia de medición, severidad/impacto e índice de riesgo.

Entre los riesgos que consideran son:

Temperatura y humedad del cuarto húmedo fuera de los parámetros establecidos, lo que llevaría a tener mediciones no confiables.

Normatividad desactualizada, debido a cambios realizados por las dependencias correspondientes.

Pocas solicitudes de servicio

Cambio de personal

Perdida de información por uso de correos personales

Para cada riesgo se ha identificado el tratamiento y medidas de control de acuerdo con la guía documentada que se tiene en el módulo del sistema de gestión.

DIRECCIÓN DE AUDITORÍA INTERNA

Comprobación de gastos

Durante la evaluación, la Dra. Marifeli Avendaño Corrales, Directora de Auditoría Interna, comenta que la importancia de una correcta gestión de los procesos de la Dirección de Auditoría Interna viene desde uno de los ejes del Plan de Desarrollo Institucional, que para la actual gestión rectoral se considera en el Eje 6 – Transparencia y la rendición de cuentas. Demostrando liderazgo desde la alta dirección, dando el apoyo para cumplir con los objetivos, y proporcionando el recurso humano o cualquier otro para que la Dirección de Auditoría Interna pueda cumplir sus objetivos y funciones. Estableciendo líneas de autoridad, roles y responsabilidades, siendo conscientes del impacto de las actividades de todos los involucrados en el proceso, cuidando el recurso humano.

En relación con los objetivos de calidad, durante entrevista con Irma Mendivil Rivera – Responsable de proceso de comprobación de gastos, menciona que para el proceso de comprobación de gastos, se establecieron 4 objetivos, junto con metas definidas para su cumplimiento, entre los que se encuentran.

1. Revisar la comprobación de gastos de conformidad con los requisitos fiscales e institucional vigente.
 - Revisar por lo menos el 97% del importe total de los folios en un máximo de 7 días hábiles del mes siguiente
 - Entregar por lo menos el 97% en un plazo máximo de 3 días hábiles del mes siguiente
2. Emitir la carta de liberación de saldos solicitadas por el funcionarios y empleados
 - Emitir el 100% de cartas solicitadas en el cuatrimestre en un plazo de 1 días hábil
3. Obtener niveles de bueno y excelente en las encuestas de satisfacción a usuarios.

Se revisa con la responsable del proceso el mecanismo para la atención de riesgos y oportunidades. Se revisa la matriz de riesgos y oportunidades (14 de febrero 2022, versión 06)

DIRECCIÓN DE AUDITORÍA INTERNA

Auditoría Interna

En evaluación con José Gerardo Fernández Ávila, responsable de proceso de auditoría interna, se comenta que, se determinaron tres objetivos para el proceso, mismos que se mantienen como información documentada en el módulo del SG, en el documento "Objetivos de calidad" (Fecha de actualización 31 de octubre 2021, versión 14).

| | |
|--|---|
| | <p>1. Efectuar al 100% el Programa de Auditorías a las Unidades organizacionales y/o académicas, por ejemplo a Directores de nueva gestión.</p> <p>2. Efectuar al 100% el Programa de Asesoría elaborado por la DAI para fortalecer los sistemas de control interno de las UA</p> <p>3. Obtener el grado de satisfacción de los usuarios entre los niveles de bueno y excelente al concluir el Programa de Auditoría y/o Asesoría</p> <p>Para cada objetivo se establece el responsable de cumplirlo, indicadores de seguimiento, unidad de medida, frecuencia de revisión y metas a cumplir.</p> <p>Se cuenta con una matriz (fecha de actualización 31 de enero 2023, versión 08), considerando las etapas del proceso, para identificar los posibles riesgos establecidos.</p> <p>Etapas: Planeación, ejecución, elaboración de informe, seguimiento</p> <p>Riesgo – Incumplir con el programa de auditoría y/o asesoría</p> <p>Falla – Falta de una planeación para gestionar el aumento de carga de trabajo, aumento de responsabilidades, asignación de mayores actividades en la revisión</p> <p>Daño / Impacto – Incumplimiento con la meta establecida en el eje 6, política 6.2, objetivo 6.2.4 del plan de desarrollo institucional con visión de futuro 2025</p> <p>Resultado – Índice de riesgo 9 Aceptable con revisión</p> <p>Tratamiento – Reducir</p> <p>Medida de control – Análisis de las actividades y carga de trabajo entre los integrantes de los procesos; realizar una planeación de acuerdo con el análisis realizado, establecer y documentar la asignación de las actividades; capacitación continua a integrantes de los procesos</p> <p>Se evidencia conocimiento en el mecanismo para la generación de la matriz de riesgo y en los controles establecidos.</p> <p>DIRECCIÓN GENERAL DE SISTEMA BIBLIOTECARIO COORDINACIÓN DE BIBLIOTECAS DE LA UNIDAD REGIONAL SUR Servicios al Público</p> <p>Para llevar a efecto la evaluación, se entrevista al Maestro Rogelio Buelna Sánchez, Director de Biblioteca Central SIBIUAS; la Técnica Rosa Elena Canizales Bernal, Responsable de Biblioteca; al Ingeniero Leo Salas Salazar, Bibliotecario; a la Maestra Leticia Arvizu Trujillo, Bibliotecaria; y a Dr. Martín Alessandro Picos Benítez, Bibliotecario. El personal entrevistado, comentó que año con año, durante el mes de noviembre, se desarrolla a nivel Institucional el “Plan Operativo Anual (POA)”, para proyectar las actividades sustantivas del año próximo contiguo. Como ejemplo se muestra el Plan Operativo Anual 2023, elaborado en el pasado mes de noviembre de 2022. En este POA se aprecia un total de 9 metas, así como distintas actividades de programación de presupuesto para el cumplimiento de esos proyectos. Con sustento en el “POA”, se definen operativamente las estrategias, metas, propósitos y compromisos para el ejercicio, así como distintos escenarios a enfrentar y el horizonte de desarrollo de las distintas iniciativas propuestas por los niveles directivos de la Universidad.</p> <p>El Diagnóstico Estratégico con Visión de Futuro, incluye un análisis del contexto en el que se desarrolla la UAS, así como en planteamiento estratégico situacional (análisis FODA, Misión, Visión, Valores Institucionales, etcétera), la Proyección hacia un nuevo modelo educativo de Universidad Innovadora, los Ejes Estratégicos de desarrollo institucional, así como la Evaluación y Seguimiento de las acciones proyectadas. Las Metas relacionadas con la atención a usuarios, se describen en el “Eje Estratégico 4”, del PDI, referentes al Proceso de Gestión de la Calidad. En este documento se aprecian diversas metas Institucionales. Por su parte, para el Sistema Bibliotecario, se muestra el registro denominado “Objetivos de la Calidad”, versión 16 de fecha 12 de febrero de 2022. Para evidenciar su control, se muestra el registro correspondiente a la Coordinación de Bibliotecas de la Unidad Regional Sur, en el que se correlacionan algunos datos como: el elemento de la Política de Calidad con 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). En sus resultados, se aprecian 2 Metas Generales para la atención a usuarios: (1) Cumplir al 100% las Metas Específicas de cada Unidad Organizacional que integran el macroproceso, y (2) Obtener al menos el 84% de satisfacción entre los niveles de satisfecho y muy satisfecho en las encuestas de opinión al público usuario. Estos niveles de cumplimiento los establece la Dirección General del Sistema Bibliotecario.</p> <p>La primera Meta General tiene a su vez establecidos tres Metas Específicas o Particulares relacionadas con la prestación de los servicios al público que presta la Biblioteca Unidad Regional Sur, que son: (a) Proporcionar préstamos internos que satisfagan por lo menos el 84% de los usuarios, (b) Proporcionar préstamos externos que satisfagan por lo menos el 84% de los usuarios, y (c) Atender al menos el 83% de las solicitudes de formación de usuario. Conforme a lo marcado en los registros denominados: “Reporte mensual del cumplimiento del Objetivo de Calidad”, versión 08, y fecha de versión del 30 de octubre de 2017, en el que para efectos de esta auditoría se seleccionaron al azar 3 de los correspondientes al ejercicio 2022, se aprecia</p> |
|--|---|

| | |
|--|--|
| | <p>que los Préstamos Internos y Externos para los meses de enero, octubre y diciembre de ese año, tienen un nivel de satisfacción del 100%. Lo mismo ocurre con la tercera Meta específica, en donde en los mismos meses, se aprecia un cumplimiento superior al 98%. Se comentó que el tercer indicador, se mide primordialmente en las Bibliotecas Departamentales en cada Plantel Educativo, y en esta Unidad sólo se recopila la información emitida en éstas. En la segunda Meta General, para el periodo agosto de 2022 a enero de 2023, se obtuvo un 93.93% de satisfacción, ubicado el percentil medio de opinión entre “bueno y excelente” en las encuestas aplicadas a los usuarios del servicio bibliotecario de esta Unidad.</p> <p>Para medir la satisfacción de usuarios, se aplican encuestas físicas y virtuales. En el registro denominado “Reporte General de Cumplimiento de Satisfacción a Usuarios”, Versión 04, y fecha de versión del 25 de abril de 2022, se muestran los resultados obtenidos en los Servicios al Público en el Periodo de febrero a julio de 2022, en donde la meta establecida es de 84% y el índice de satisfacción obtenido es del 96%. Para el periodo agosto 2022 a Enero 2023, este índice alzó la cifra de 98% con la misma meta referencial del 84%.</p> <p>Por otra parte, los entrevistados comentaron que el análisis de riesgos se lleva a cabo a través del registro denominado “Matriz de Riesgos y Oportunidades”, con número de versión 05, y fecha de vigencia del 12 de febrero de 2022. Para evidenciar esto, se mostró el Análisis de Riesgos y Oportunidades para el ejercicio 2023 para el proceso de Servicios al Público, 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 2023, se identificaron 5 riesgos y 1 oportunidad. De los 5 riesgos identificados, sólo 2 de ellos se mantienen activos. Los riesgos aún vigentes, se relacionan con: (1) la Consulta de Acervo, que deriva de la pérdida de bibliografía ante daños de los arcos de seguridad, los cuales sufren fallas por condiciones medioambientales; y (2) la situación de contagio de virus por el contexto de pandemia. Los tipos de tratamiento genérico para estos riesgos son, de manera respectiva, el “compartir” y el “mantener” el riesgo.</p> <p>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). 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 fecha de actualización es el 31 de octubre de 2022. Para la prevención de infecciones al regreso de la pandemia, la Unidad de Servicios al Público generó recomendaciones y protocolos de contingencia sanitaria. En el segundo riesgo, relacionado con las medidas y protocolos sanitarios, la fecha de atención se extiende hasta el mes de diciembre del presente 2023.</p> <p>Respecto a la Política de Calidad, comentaron que, se les ha brindado capacitación sobre ésta, y que se ha hecho una amplia difusión de esta al interior de la Institución, para garantizar su entendimiento. Se mostró la declaratoria de Política, la cual obra documentalmente en el Portal Electrónico de la Universidad Autónoma de Sinaloa. La Maestra Arvizu la explica con sus propias palabras, siendo el enfoque humanista y la mejora continua los aspectos que le resultan más sobresalientes de la misma.</p> <p>Los roles, responsabilidades y autoridades del personal, se encuentran establecidos en los Perfiles de Puestos, los cuales se ubican en el espacio de Currículum Vitae de cada Trabajador dentro del Portal Electrónico. El personal auditado confirmó conocer estos roles, su nivel de responsabilidad y la autoridad que les ha sido otorgada para el desarrollo de sus funciones. Se pide a manera de ejemplo que se muestre el Perfil de la Maestra Arvizu, en el cual se puede comprobar que contiene, entre otra información, el nombre del puesto, la línea de reporte superior, y la del personal a cargo, la edad requerida para el ocupante del puesto, las responsabilidades básicas, la Autoridad asignada, y las Funciones Básicas del encargo. Contiene, además, el perfil de competencias requeridas de Educación y Formación.</p> <p>DIRECCIÓN GENERAL DE SISTEMA BIBLIOTECARIO FACULTAD DE CIENCIAS DEL MAR Servicios al Público</p> <p>En entrevista con el Bibliotecólogo Licenciado Miguel Castillo Lizárraga, Responsable de la Biblioteca de la Facultad de Ciencias del Mar. Para conocer el establecimiento de metas y los resultados de su evaluación, cuentan con el registro denominado: “Objetivos de la Calidad”, con la versión 16, y fecha de vigencia del 12 de febrero de 2022. En este registro se relacionan algunos datos como: el elemento de la Política de Calidad con el que se relaciona cada objetivo, el responsable de cumplirlo, la condición para su cumplimiento, el indicador asociado para su medición, la unidad de medida para el indicador, la frecuencia de revisión o evaluación, las metas para cada indicador. Para el proceso se aprecian, 2 Metas Generales: Cumplir al 100% las Metas Específicas de cada Unidad Organizacional que integran el macroproceso, y Obtener al menos el</p> |
|--|--|

| | |
|--|---|
| | <p>84% de satisfacción entre los niveles de satisfecho y muy satisfecho en las encuestas de opinión aplicadas al público usuario.</p> <p>El cumplimiento a estas metas se encuentra documentado en los registros denominados "Reportes mensuales del cumplimiento de los Objetivos de Calidad", con versión 08 y fecha de vigencia del 30 de octubre de 2017", relacionados con los Servicios al Público del SIBIUAS, se aprecia que, en los meses de enero, marzo y mayo de 2022, las dos primeras Metas Específicas (para préstamos Internos y externos) registraron un índice de cumplimiento del 100%. De igual manera, la tercera Meta Específica relacionada con la atención de solicitudes, alcanzó un nivel de cumplimiento también del 100%. Para la segunda Meta General, relacionada con el nivel de opinión entre satisfecho y muy satisfecho, este índice computó un valor de 93.94%, el cual es un valor muy superior a la meta establecida, evidenciado en el registro denominado "Reporte General de Cumplimiento de Satisfacción a Usuarios", versión 04 de fecha 25 de abril de 2022, valor que se obtuvo considerando que se aplicaron 33 encuestas y 31 de ellas, se ubicaron en el percentil señalado. Para el periodo agosto 2022 a enero 2023, este índice alzó la cifra de 100% con la misma meta referencial.</p> <p>En otro aspecto, el Licenciado C. Miguel Castillo, comenta que cada año se formula la "Matriz de Riesgos y Oportunidades" en la Biblioteca de la Facultad de Ciencias del Mar. En este registro se identifica la descripción 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.</p> <p>Respecto a la Política de Calidad, el Lic. Castillo fue capaz de explicarla con sus propias palabras, siendo los aspectos relacionados a la atención a alumnos y usuarios los que le resultaron más importantes para él demostrando su entendimiento.</p> <p>CENTRO DE COMPUTO MAZATLÁN Solicitud y asignación de equipo de cómputo y espacios físicos</p> <p>Durante la entrevista se encontraban el Representante del Proceso comentaron que su proceso consta de préstamo de equipo de cómputo, uso de las instalaciones y préstamo de espacios para que lo utilice cualquier persona que cuente con su propio equipo de cómputo portátil, describen que se cuenta con Objetivos de Calidad con 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% mostraron el Reporte Mensual de Servicios de CCM del mes de Marzo de CCM 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 con valores con una meta de que el fallo de los equipos no sean mayor al 10% a lo largo del mes. Comentan que cuentan con una Matriz de Riesgos y Oportunidades versión 5 con fecha de 12/02/2022, en el cual realizan un análisis y tratamiento que pueden llegar a tener dentro de su proceso entre los que mencionan están la no asignación de equipo de cómputo 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.</p> <p>ESCUELA PREPARATORIA LOS MOCHIS Servicios de Laboratorio de Pruebas Experimentales</p> <p>Se entrevistó a la Lic. Giselle Inobis Izaguirre Pinzón, Responsable del Sistema de Gestión de Calidad en la preparatoria y al Director Cesar García Cota, quienes indican que se realiza la determinación de los riesgos y oportunidades conforme al contexto de la Escuela Preparatoria y a las partes interesadas identificadas, el director indica que se identifica el riesgo, se evalúa, se indica cuál será su tratamiento, y su monitoreo.</p> <p>Se cuenta con la Guía para la gestión de riesgos y oportunidades de fecha 30 de octubre de 2021, versión 03, donde se especifican cada una de las etapas para la gestión de los riesgos y oportunidades, se indican los criterios de evaluación del índice del riesgo (IR) que se calcula conforme a frecuencia (F) y severidad (S), donde la frecuencia se valora del 1 al 5 donde 1 es muy remota/muy improbable y 5 es frecuente/muy probable, y la severidad se valora también del 1 al 5, donde 1 es insignificante y 5 es fatal /catastrófico. El IR se calcula de la siguiente forma $IR = S \times F$. Así mismo se identifica una tabla de los índices de riesgos, y conforme al valor de IR se establece el tipo de tratamiento, la frecuencia de monitoreo y plazo de cumplimiento. Se muestra una matriz de riesgos y oportunidades actualizada el 8 de febrero de 2023 versión 06, donde se identificaron para las etapas de proceso (General, Preparación, Desarrollo y Evaluación) 5 riesgos y 2 oportunidades. Uno de los riesgos identificados para el Servicio de laboratorio es; Retraso en la elaboración del horario de prácticas experimentales; la falla es debida a la Liberación por etapas de las cargas académicas por la comisión mixta, el daño es la Falta de maestros para las primeras prácticas, lo que se evaluó con</p> |
|--|---|

| | |
|--|---|
| | <p>frecuencia 3 y severidad 3, que da un índice de riesgo de 9, que se cataloga como aceptable con revisión. Se indica que el tratamiento es mantenerlo; La medida de control es mantener la información documentada del consentimiento y aceptación del riesgo. Como elemento de control (evidencias verificables) se establecen: horarios de laboratorio y sus versiones y solicitudes de carga académica a la comisión mixta por los laboratoristas. La fecha de cumplimiento es el 15 de diciembre de 2023 y se realiza un seguimiento semestral al final de cada semestre conforme a los calendarios escolares. Se muestran los horarios de actividades experimentales del ciclo escolar enero-julio 2022.</p> <p>En cuanto a los objetivos de calidad del proceso, se establecieron los siguientes: 1. Mejoramiento de los ambientes de aprendizaje a través de servicios de laboratorio de prácticas experimentales de calidad a estudiantes para ofrecer una formación educativa permanente y competitiva. 2. Obtener el grado de satisfacción de los usuarios de servicios de laboratorio con prácticas experimentales entre los niveles bueno y excelente.</p> <p>Para el objetivo 1 se tienen 2 indicadores: Mantener una programación eficiente y oportuna del programa semestral de actividades experimentales, cuya meta es cumplir al menos con el 85 % de la programación semestral de prácticas de las asignaturas experimentales del plan de estudios del Bachillerato universitario de conformidad con los tiempos de inicio y fin de semestre del calendario escolar vigente; la última evaluación semestral del periodo agosto 2022- enero 2023, está en un 96,3 %.</p> <p>El segundo indicador de este objetivo, obtener conformidad en prácticas experimentales realizadas cuya meta es obtener al menos el 85% de conformidad en las prácticas experimentales realizadas mediante mediciones mensuales, se muestran las listas de verificación de realización de prácticas experimentales, del ciclo 2022-2023 elaborada el 7 de febrero de 2023. Con los resultados de las listas de verificación. Se realiza el reporte mensual, se muestra el reporte del mes de noviembre de 2022, con un 100% conformidad, de diciembre de 2022, 100% de conformidad y enero 2023 y febrero 2023, con 100% de conformidad.</p> <p>ESCUELA PREPARATORIA LÁZARO CÁRDENAS Servicios de laboratorio de prácticas experimentales</p> <p>En entrevista con la Lic. Tamara Gil Chairez, Director de la Escuela Preparatoria Lázaro Cárdenas; la Lic. Brisia Isabel Santos Cuevas, Secretaria Académica; al QFB. Fausto René Ibarra, Secretario Administrativo; y a la Mtra. Bibiane Pierre Noel Gilles, Responsable de Proceso. La Directora comenta que se realiza una identificación de riesgos y oportunidades a partir del contexto de la escuela y de las partes interesadas identificadas en su plan de calidad, y en los requisitos y criterios de aceptación para los productos y servicios, en una Matriz de Riesgos y oportunidades actualizada el pasado 28 de febrero de 2023.</p> <p>Se tiene identificados 4 riesgos y 2 oportunidades, de los riesgos identificados uno de ellos es sobre la ausencia de profesores para la impartición de las prácticas, por lo que se emitió un oficio de exhorto a los docentes indicando como Asunto las condiciones para otorgarles sus días económicos, emitido el pasado 23 de enero de 2023 firmado por los docentes de la escuela. En el cual se indica conforme a reglamento cuáles son las condiciones para otorgarles esta prestación, y además que tiene como compromiso reprogramar las practica que se hayan suspendido. Otro de los riesgos identificados es el no cumplir con las prácticas indicadas en el programa de estudios, por lo que se estableció el otorgar copias a los profesores de los programas semestrales de prácticas experimentales para el ciclo 2022-2023 semestre par. En el programa se observan las prácticas a realizar durante el semestre por asignatura, profesor y grupo. En cuanto a los objetivos de calidad del proceso, la Lic. Gil Chairez, indica que se tienen establecidos los siguientes: 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 competitiva. 2. Obtener el grado de satisfacción de los usuarios de servicios de laboratorio con prácticas experimentales entre los niveles bueno y excelente. Para el objetivo 1; en el caso del indicador de realización de prácticas programadas, cuya meta es 85%, se logró conformidad en los periodos analizados Ciclo 2021-2022, semestre par y ciclo 2022-2023, semestre impar, ya que se alcanzó 98.95% y 100%, respectivamente. En el semestre de agosto 2022- enero 2023, se programaron 176 prácticas y se realizaron las 176. Al corte de la semana 8 se tiene 68 prácticas programadas y se han realizado 65, no obstante, en la semana de la revisión ya se han podido realizar las 3 prácticas pendientes. Asimismo, para el indicador acerca del logro de conformidad de las prácticas realizadas, cuya meta es también 85%, De igual manera para el caso del indicador de la conformidad de las prácticas conforme a los requisitos y criterios de aceptación del producto y servicio, los resultados obtenidos son muy superiores a la meta, ya que para los 2 periodos analizados se obtuvo 98.98 y 100%, respectivamente. Para el objetivo 2 se estableció el indicador, Obtener la satisfacción de los usuarios al solicitar y recibir los servicios, la meta es obtener al menos el 85% de las encuestas entre los niveles de bueno y excelente en el grado de satisfacción de los usuarios, se muestra el reporte general de cumplimiento de satisfacción a usuarios del ciclo febrero julio de 2022 con una muestra de 721 encuestados y una satisfacción del 97.2% y para el periodo agosto 2022-enero 2023, con una muestra de 662 encuestados y un 98.19% de satisfacción.</p> <p>DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS ESCOLARES FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS</p> |
|--|---|

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

La Lic. Ubalдина Montoya Valdez, Encargada de Control Escolar de la FCEyA de la UAS, indica que se abordan los riesgos y oportunidades del área mediante la Matriz de riesgos y oportunidades de fecha 12 de febrero de 2022, versión 6, donde se indican 5 riesgos y 5 oportunidades. Uno de los riesgos identificados es que la Constancia de Inscripción no registra firma de la persona que recibe la documentación en control escolar de la UA, debido a la omisión al no firmar la constancia de inscripción, provocando que el producto recibido por el alumno no sea el declarado en el proceso. Como medida de control se establece que se capacita anualmente sobre el proceso de admisión precisando cada una de sus etapas. Se realizarán cursos-taller y se verificará mediante las listas de asistencia. Se indica que actualmente las constancias por UA cuentan con la firma electrónica de los responsables, con lo que ya evitan este riesgo. En cuanto a los objetivos de Control escolar, se muestran los objetivos generales del proceso de admisión a un programa educativo, 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. 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. Para el objetivo 1 se tiene en el área el indicador de número de aspirantes inscritos dentro de los tiempos establecidos, contra el total de aspirantes aceptados. Se muestran las estadísticas de alumnos inscritos en el presente semestre, donde se observa que en 2º semestre se inscribieron 259 alumnos, en 4º semestre, 180 alumnos; en 6º, 177 y en 8º, 181, respectivamente. De los alumnos de segundo, solo 240 son de nuevo ingreso, mientras que los 19 restantes son reinscripciones, lo que da un porcentaje de 92.6%. Objetivo 2. Se muestra el Procesamiento de encuestas de satisfacción 2022-2023 de la FCEyA. Donde se observa que se realizaron 658 encuestas, de las cuales 643 tuvieron una calificación entre excelente y bueno. Lo que da un 97.73% de satisfacción de los usuarios. En el presente ciclo 2022-2023, semestre par, se inscribieron a la FCEyA en las diferentes carreras 797 alumnos.

**SECRETARÍA ACADÉMICA UNIVERSITARIA
ESCUELA PREPARATORIA 8 DE JULIO**

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

Durante la entrevista con la Mtra. Mayra Cristina Olivas Salazar, Responsable de Tutorías de la Unidad Académica Preparatoria 8 de Julio, se constató que identifica la "Política de Gestión", la cual mostró en pantalla, a través del sitio web <https://dsgc.uas.edu.mx/index.php> de la DSGC. Aunado a lo anterior, la Mtra. Olivas informa que se tiene una política en versión impresa ubicada en el Departamento de Tutorías de la Escuela. Con respecto a los roles, responsabilidades y autoridades, la Mtra. Mayra Oliva, muestra en pantalla el "Perfil de Puestos del Responsable de Tutorías del Nivel Medio Superior", de fecha 18 de agosto 2021, versión 02, en el cual se determina la autoridad y las funciones básicas del Responsable de Tutorías.

En lo referente a las acciones para abordar riesgos y oportunidades, la Mtra. Mayra Olivas, Responsable del Programa de Tutorías de la Preparatoria 8 de Julio, muestra en pantalla el documento titulado "Matriz de Riesgos y Oportunidades", de fecha 18 de agosto de 2021, versión 04. En este documento se señala que el "No contar con el padrón de estudiantes a tiempo", es uno de los riesgos identificados y para ello se tiene establecida una medida de control, la cual consiste en fortalecer los lazos de comunicación entre los responsables de los departamentos involucrados. Para mostrar evidencia de lo anterior, se constata que la Mtra. Olivas Salazar mantiene constante comunicación con el Departamento de Control Escolar, mostrando el padrón de estudiantes de primero, segundo y tercer año proporcionado por el área de control escolar. Para revisar lo relacionado a los Objetivos, la Mtra. Mayra Olivas muestra en pantalla el documento, "Objetivo de la Calidad", de fecha 4 de febrero de 2022, versión 03, en cual se establecen los cinco objetivos de calidad, de los cuales, cuatro corresponden alcanzar al responsable de tutorías de la Unidad Académica Preparatoria. Para asegurar la planificación en el logro de los objetivos, la Mtra. Mayra muestra el documento "Plan de la Calidad" para el proceso de Elaboración y Seguimiento del Plan de Acción Tutorial de la Unidad Académica", de fecha 10 de noviembre de 2021, versión 02. En este documento se identifican las partes interesadas pertinentes, requisitos para el producto y servicio, recursos, información, procedimiento, criterios de aceptación, responsables, evidencias y salidas.

**SECRETARÍA ACADÉMICA UNIVERSITARIA
ESCUELA PREPARATORIA VILLA UNIÓN**

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

Durante la entrevista con el Biol. Juan Manuel Flores Alarcón, Responsable de Tutorías de la Unidad Académica Preparatoria Villa Unión, se hace constar que identifica la "Política de Gestión", la cual mostró en pantalla, a través del sitio web de la DSGC. Aunado a lo anterior, el Biol. Flores menciona que se tiene una política en versión impresa ubicada en el Departamento de Tutorías de la Escuela. El Biol. Flores da lectura y explica el alcance de la política, asimismo, la relaciona adecuadamente con sus funciones y desempeño en su cargo.

Con respecto a los roles, responsabilidades y autoridades, el Biol. Juan Manuel Flores, muestra en pantalla el "Perfil de Puestos del Responsable de Tutorías del Nivel Medio Superior", de fecha 18 de agosto 2021,

| | |
|--|--|
| | <p>versión 02, en el cual se determina la autoridad y las funciones básicas de su puesto. En lo referente a la autoridad se establece que su cargo tiene la facultad solicitar ante el comité académico de tutorías la colaboración en la elaboración, implementación y evaluación del plan de acción tutorial. Gestionar los recursos necesarios para la implementación del PAT y promover con los docentes – tutores, alumnos – tutorados, asesores par y asesorados las actividades contempladas en el PAT.</p> <p>Con respecto al abordaje de los riesgos, el Biol. Juan Flores, Responsable del Programa de Tutorías de la Preparatoria Villa Unión muestra en pantalla el documento titulado “Matriz de Riesgos y Oportunidades”, de fecha 18 de agosto de 2021, versión 04. En este documento se señala que el “No contar con el padrón de estudiantes a tiempo”, es uno de los riesgos identificados y para ellos se tiene establecida una medida de control la cual consiste en fortalecer los lazos de comunicación entre los responsables de los departamentos involucrados. Para mostrar evidencia de lo anterior, el Biol. muestra en pantalla la solicitud enviada al Lic. Alejandro Pazos Sánchez, Responsable del Control Escolar de Villa Unión de fecha 2 de febrero de 2022, mediante el cual solicita el padrón de alumnos del ciclo escolar 2021- 2022. Alumnos reprobados por materia y grado al cierre de periodos extraordinarios hasta el periodo 1, alumnos reprobados por materia y grado al cierre del periodo de extraordinarios hasta el periodo 1.</p> <p>DIRECCIÓN DE EDITORIAL Edición, publicación y difusión editorial</p> <p>Durante entrevista con Lic. Marlene Martínez Márquez, Responsable del Proceso, manifiesta que, conforme a lo señalado en el Manual de Gestión del Sistema, la UAS planifica su Sistema de Gestión determinando los riesgos y oportunidades y promoviendo la mejora continua considerando el Contexto de la Unidad Organizacional, así como, las necesidades y expectativas de las partes interesadas. Para tal efecto, manifiesta la entrevistada que mediante el documento denominado Matriz de Riesgos y Oportunidades se determinan las acciones para abordar los riesgos y oportunidades. Se verifica Matriz con fecha de actualización del 28 de febrero de 2023, versión 6, signada por el Director de Editorial, Dr. Juan Carlos Ayala Barrón y la Lic. Marlen Estela Martínez Márquez, Responsable del Proceso.</p> <p>Como evidencia de lo anterior, la entrevistada muestra en la Matriz del proceso el riesgo sobre la dificultad en la promoción de las actividades de difusión para que los autores conozcan las etapas y los tiempos necesarios para la edición de un documento. En la cual se determinó como medida de control la elaboración de una infografía que se publica en redes y la pagina de la Editorial. Se verifica infografía en Instagram de la Dirección de Editorial UAS. Finalmente, señala la entrevistada que dicha Matriz de Riesgos se revisa de manera anual por parte del personal de la Dirección, y la actualización de esta se lleva a cabo conforme a lo señalado en el proceso de control de la información documental del SG.</p> <p>Durante entrevista con Lic. Marlene Martínez Márquez, Responsable del Proceso y el Dr. Juan Carlos Ayala Barrón, Director de Editorial UAS, manifiestan que los objetivos de calidad se documentan en el formato denominado Objetivo de Calidad, versión 04, con fecha de actualización del 17 de agosto de 2022. En el cual se determinan como objetivos de calidad los siguientes: 1.- Fomento de la cultura y vinculación de los programas con los sectores sociales, servicios con calidad. 2.- Satisfacer los requisitos de los usuarios y partes interesadas. Respecto a la planificación para lograr los Objetivos de Calidad, la Lic. Marlene Martínez Márquez, manifiesta que cuentan con los documentos Plan Estratégico de Desarrollo (PET) de la Dirección de Editorial y el Plan de Calidad, con fecha de actualización del 15 de diciembre de 2022, versión 04, en el cual se documenta la planeación para el cumplimiento de los objetivos y metas de la Dirección.</p> <p>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</p> <p>Durante entrevista con la Psic. Yahaira Alicia Guzmán Galindo, Asesora de la Secretaria General y Responsable del Proceso, manifiesta que la atención de los riesgos y oportunidades se realiza a través del documento denominado Matriz de Riesgos y Oportunidades con fecha de actualización del 19 de febrero de 2022, Versión 4, en el cual se documentaron dos riesgos y tres oportunidades. La matriz gestiona la información sobre la identificación de los riesgos y/o oportunidades, su análisis, la evaluación, su tratamiento y el monitoreo para cada uno de ellos. Se verifica como uno de los riesgos que “Aplicar la encuesta de satisfacción únicamente a la secretaria académica limita a tener elementos para mejorar el proceso o el producto”, para lo cual se determina la reducción como tipo de tratamiento, determinando como control para su atención la acción de aplicar la encuesta a los usuarios de las diferentes unidades académicas o áreas organizacionales, de manera sistemática a través del diseño de un instrumento.</p> <p>Referente a los objetivos de calidad, manifiesta la Psic. Yahaira Alicia Guzmán Galindo, Responsable del Proceso que estos se encuentran determinados en el formato denominado Objetivo de Calidad, el cual forma parte de la información documentada del SGC. Siendo los siguientes: 1. Dictaminar según sea el caso, por las Comisiones Permanentes del H. Consejo Universitario. 2. Obtener el grado de satisfacción de los usuarios entre los niveles de bueno y excelente al solicitar servicios de Secretaria General.</p> <p>Para el objetivo 1, se determina como meta “Dictaminar al menos el 90% de las solicitudes de proyectos dentro de un periodo de 60 días hábiles, siempre y cuando cumplan con los requisitos y criterios establecidos.</p> |
|--|--|

| | |
|--|--|
| | <p>Para el objetivo 2, se determina como meta "Obtener al menos el 90% de las encuestas entre los niveles de bueno y excelente en el grado de satisfacción de usuarios.</p> <p>RECTORIA Administrativo de Rectoría</p> <p>Durante entrevista con el Ing. Luis Fernando Madrid Alfaro, Auxiliar Administrativo y la Lic. Paula Liliana Díaz Quiñonez, Responsable del Proceso, manifiestan que conforme a lo señalado en el Manual de Gestión del Sistema, en la Matriz de Riesgos y Oportunidades se determinan estos, su tratamiento, así como las acciones a desarrollar para abordararlos e integrarlas a sus procesos. Muestran los entrevistados la Matriz de Riesgos y Oportunidades, con fecha de actualización del 31 de enero de 2023, versión 3, en la cual se registran los riesgos siguientes: 1. Contagio del virus del Covid 19. 2. Que se presenten errores en las solicitudes. Para lo cual se determinó como medida de reducción la difusión de los requisitos para aceptar las solicitudes, a través de un tríptico informativo y en la página web de la UAS.</p> <p>Durante entrevista, manifiestan que, conforme a lo señalado en el Manual de Gestión, los Objetivos de Calidad son determinados de manera coherente con la Política de Gestión y son medibles a través de indicadores y metas; para lograrlos se determina que recursos se requieren, quien es el responsable, cuando finalizarán y cómo son evaluados los resultados. Como evidencia de lo anterior, muestran los entrevistados el documento denominado Objetivo de Calidad, con fecha de actualización del 10 de junio de 2021, Versión 11, en el cual se documentan los siguientes objetivos de calidad: 1. Realizar con oportunidad ante la Unidad Organizacional correspondiente, los trámites autorizados por Rectoría. 2. Obtener el grado de satisfacción entre los niveles de bueno y excelente al solicitar un trámite ante rectoría.</p> <p>Así mismo, se verifican las siguientes metas establecidas para cada uno de los objetivos: Entregar en las SAF el 95% de las solicitudes autorizadas de Partidas por concepto de viáticos, partidas Extraordinarias, apoyo económico en un plazo no mayor a 7 días hábiles. Entregar a la DAL el 90% de las solicitudes de trámite de pago a proveedor por bienes y servicios autorizados en un plazo no mayor a 10 días hábiles. Obtener un 80% de satisfacción de los usuarios entre bueno y excelente.</p> <p>SECRETARIA ADMINISTRATIVA DE RECTORÍA Proceso de atención y seguimiento de becas a la comunidad estudiantil universitaria.</p> <p>Durante entrevista con la Lic. Arantxa Zulem Rivero Bórquez, Responsable de Proceso, manifiesta que conforme a lo señalado en el Manual de Gestión de la UAS, los riesgos y oportunidades se gestionan con el apoyo de la Matriz de Riesgos. Como evidencia de lo anterior, muestra la entrevistada la Matriz de Riesgos con fecha de actualización del 23 de febrero de 2023, versión 6. En el cual se documenta como uno de los riesgos el siguiente: Actualización del Sistema por parte del SIIA, fallas en red eléctrica ajena a UAS, fallas en el suministro de internet por parte de la dirección de informática. Estableciéndose como medida, la comunicación inmediata con la Dirección de informática y SIIA según sea el caso en situaciones de fallas interna, en caso de falla por parte de CFE esperar restauración del sistema. Sobre las Oportunidades de Mejora, se documentan las siguientes: 1.- Gestionar ante rectoría autorización de asignación de número de becas por unidad académica. 2.- Utilizar Google Drive como segunda opción para recibir documentación del solicitante. Las acciones de gestión se encuentran en ejecución y se tiene como fecha límite para su cumplimiento diciembre de 2023. Referente a los Objetivos de Calidad, manifiesta la Lic. Arantxa Zulem Rivero Bórquez, que los Objetivos de calidad para el proceso se encuentran documentados a través del formato denominado Objetivo de Calidad, con fecha de actualización del 8 de febrero de 2022, versión 3. Se verifican los objetivos de calidad siguientes: 1.- Atender 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. 2.- Obtener el grado de satisfacción de los usuarios entre los niveles de bueno y excelente al solicitar los servicios. Para la medición del cumplimiento de los objetivos de calidad, se determinan para cada uno de ellos las siguientes metas: Meta 1.1 Atender al menos el 90% de las solicitudes aceptadas para la realización del trámite de becas institucional. Meta 2.1 Obtener al menos el 85% de las encuestas entre los niveles de excelente y bueno entre los niveles de satisfacción de los usuarios.</p> <p>DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIO SOCIAL Asignación, seguimiento y liberación de Servicio Social</p> <p>Durante entrevista con la Lic. Ashanti Daniela Román León, Sub Directora de Servicio Social URC y Responsable de Proceso, muestra en el documento denominado Manual de Gestión, que conforme a lo señalado en el punto 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades, la UAS planifica su SG determinando los riesgos y oportunidades, considerando el contexto de la Unidad Organizacional y las necesidades y expectativas de las partes interesadas.</p> <p>Se muestra la Matriz de riesgos y oportunidades donde se determinan ocho riesgos, por ejemplo, el riesgo sobre: La deficiente atención en la asesoría y seguimiento del servicio social por proyectos, cuyo efecto puede provocar errores en la elaboración del Informe Final de Resultados IFR, por lo que se retrasa el trámite de la</p> |
|--|--|

carta de liberación. Como acción para reducir el riesgo se determina la capacitación a asesores(as) sobre el seguimiento de servicio social y actualizaciones. Manifiesta la entrevistada que el inicio de las capacitaciones para el 2023 se tienen programadas a partir del mes de abril.

Referente a los Objetivos de Calidad, se manifiesta la Lic. Ashanti Daniela Román León, que estos se determinan conforme a lo señalado en el Manual de Gestión del Sistema, a través del documento denominado Objetivo de Calidad, con fecha de actualización del 11 de enero de 2022, versión 05. Documento en el cual se registran los siguientes objetivos de calidad: 1. Emitir la convocatoria conforme a la Normatividad Institucional, para que los estudiantes y egresados 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 estén 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.

DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIO SOCIAL
FACULTAD DE ARQUITECTURA

Asignación, seguimiento y liberación de Servicio Social

Durante entrevista con la Lic. Jessica Selene Martínez Sainz, Coordinadora de Servicio Social de la Facultad de Arquitectura, manifiesta que conforme a lo señalado en el punto 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades del Manual de Gestión, con fecha de actualización del 31 de octubre de 2022, versión 30, la UAS planifica su Sistema de Gestión determinando los riesgos y oportunidades, considerando el contexto de la Unidad Organizacional y las necesidades y expectativas de las partes interesadas. De acuerdo con lo antes señalado, la Lic. Martínez Sainz hace mención que como parte del Sistema de Gestión cuentan con la Guía para la Gestión de Riesgos y Oportunidades, con fecha de actualización del 30 de octubre de 2021, versión 3, la cual tiene como objetivo orientar al personal involucrado en el Sistema de Gestión para la aplicación de la metodología y directrices para la gestión de Riesgos y Oportunidades en sus etapas de identificación, análisis, evaluación, tratamiento, seguimiento, reevaluación y eficacia de las acciones tomadas para su tratamiento.

Conforme a lo anterior, muestra la entrevistada la Matriz de Riesgos y Oportunidades, con fecha de actualización del 24 de febrero de 2021, versión 04, en el cual se verifica la determinación de 9 riesgos y 2 oportunidades para el Proceso de Asignación, seguimiento y liberación del Servicio Social. A manera de ejemplo, uno de los riesgos determinados es el siguiente: Errores en los datos del brigadista en la carta de liberación de Servicio Social. Cuyo daño del riesgo es que la carta de liberación se imprima con errores y se tenga que reimprimir la carta, lo que provoca retraso en la entrega al usuario por la gestión nuevamente de las firmas.

La Lic. Jessica Selene Martínez Sainz, Coordinadora de Servicio Social de la Facultad de Arquitectura, manifiesta que los Objetivos de Calidad, se determinan a través del documento denominado Objetivo de Calidad, con fecha de actualización del 11 de enero de 2022, versión 05; en el cual se determinan los siguientes tres objetivos de calidad y sus metas: 1. Emitir la convocatoria conforme a la Normatividad Institucional, para que los estudiantes y egresados realicen el servicio social universitario, fortaleciendo la vinculación con los sectores público y social. Meta: Cumplir 100% con tiempos establecidos en la convocatoria de asignación de Brigadistas. 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. Meta: Emitir el 91% de las Cartas de Liberación dentro de 25 días hábiles, después de recibir la información completa. 3. Obtener el grado de satisfacción de los usuarios de los servicios de Servicio Social entre los niveles de bueno y excelente. Meta: Alcanzar el 90% de las encuestas aplicadas de satisfacción de usuarios, con calificación del servicio general en los niveles de bueno y excelente.

DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIO SOCIAL
FACULTAD DE AGRICULTURA DEL VALLE DEL FUERTE

Asignación, seguimiento y liberación de servicio social

Durante entrevista con la Ing. José Héctor Álvarez Sánchez, Coordinador de Servicio Social de la Facultad de Agricultura del Valle del Fuerte, manifiesta que se cuenta con la Guía para la Gestión de Riesgos y Oportunidades, con fecha de actualización del 30 de octubre de 2021, versión 3, para la aplicación de la metodología para la gestión de Riesgos y Oportunidades a través de identificación, análisis, evaluación, tratamiento, seguimiento, reevaluación y eficacia de las acciones tomadas para su tratamiento. Se muestra la Matriz de Riesgos y Oportunidades, con fecha de actualización del 24 de febrero de 2021, versión 04. En donde se verifican determinados 9 riesgos y 2 oportunidades. Como ejemplo de lo anterior, se verifica entre los riesgos determinados el siguiente: Deficiente atención en la asesoría y aseguramiento del Servicio Social por proyectos, por el desconocimiento de la normatividad y procedimientos para el seguimiento de Servicio Social y sus herramientas.

Respecto a los Objetivos de Calidad, estos se determinan a través del documento denominado Objetivo de Calidad, con fecha de actualización del 11 de enero de 2022, versión 05. En el cual se documentan 3 Objetivos de Calidad: 1. Emitir la convocatoria conforme a la Normatividad Institucional, para que los estudiantes y egresados 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

| | |
|--|--|
| | <p>social complementen su formación integral y estén 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.</p> <p>DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIO SOCIAL FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS Asignación, seguimiento y liberación de servicio social Durante entrevista con el M.C. Roberto Serrano Ozuna, Coordinador de Servicio Social de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas (Unidad Regional Centro Norte), manifiesta que los Objetivos de Calidad se encuentran determinados en el documento denominado Objetivo de Calidad, con fecha de actualización del 11 de enero de 2022, versión 05. Como evidencia de lo anterior, muestra el entrevistado en plataforma SIIA el documento Objetivo de Calidad, en el cual se determinan los tres objetivos de calidad y las metas siguientes: 1. Emitir la convocatoria conforme a la Normatividad Institucional, para que los estudiantes y egresados realicen el servicio social universitario, fortaleciendo la vinculación con los sectores público y social. Meta: Cumplir 100% con tiempos establecidos en la convocatoria de asignación de Brigadistas. 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. Meta: Emitir el 91% de las Cartas de Liberación dentro de 25 días hábiles, después de recibir la información completa. 3. Obtener el grado de satisfacción de los usuarios de los servicios de Servicio Social entre los niveles de bueno y excelente. Meta: Alcanzar el 90% de las encuestas aplicadas de satisfacción de usuarios, con calificación del servicio general en los niveles de bueno y excelente. Respecto a la planificación para lograrlos, manifiesta el MC. Serrano Ozuna que, como parte de la información documentada del Sistema de Gestión de la UAS cuenta con el documento Plan de la Calidad, con fecha de actualización del 30 de octubre de 2017, versión 02. En el cual se determina en su contenido las partes interesadas, los requisitos para el producto y servicio, los recursos necesarios, información reglamentaria, y los responsables que intervienen en su cumplimiento. Respecto a la determinación de los riesgos y oportunidades, y la determinación de acciones para abordarlos, manifiesta el MC. Serrano Ozuna, que la UAS cuenta con la Guía para la Gestión de Riesgos y Oportunidades, con fecha de actualización del 30 de octubre de 2021, versión 3, la cual tiene como objetivo orientar al personal involucrado en el Sistema de Gestión para la aplicación de la metodología y directrices para la gestión de Riesgos y Oportunidades en sus etapas de identificación, análisis, evaluación, tratamiento, seguimiento, reevaluación y eficacia</p> <p>DIRECCIÓN DE CONTABILIDAD GENERAL Archivo Contable Durante entrevista con el LCP. Jorge Humberto Miranda Pérez, Encargado del Proceso de Archivo Contable, manifiesta que conforme a lo señalado en el documento denominado Objetivo de Calidad, con fecha de actualización del 11 de febrero del 2022, versión 18, el cual contiene los 2 objetivos siguientes: 1. Garantizar la integridad de la información documental que se recibe en la DCG, 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. 2. Obtener el grado de satisfacción de los usuarios entre los niveles de bueno y excelente al solicitar el servicio. Para la evaluación de los objetivos se establecen metas para cada uno de ellos conforme a lo siguiente: Meta para el Objetivo 1: Contar con el 100% del control de la documentación archivada a más tardar el día 4 del mes posterior del que se trate. Meta para el objetivo 2: Obtener al menos el 80% de las encuestas entre los niveles de bueno y excelente en el grado de satisfacción de los usuarios. La planificación para lograrlos se realiza con el apoyo de lo documentado en el formato denominado Plan de la Calidad, con fecha de actualización del 09 de octubre de 2019, versión 14, en el cual se concentra la información importante para la planificación de actividades que permitan lograr los objetivos de calidad, por ejemplo, Partes Interesadas, Requisitos del Producto y Servicio, Recursos, Criterios de aceptación y las salidas esperadas de los productos y servicios. Referente a la determinación de Riesgos y Oportunidades y las acciones para gestionarlos, manifiesta el LCP Jorge Humberto Miranda Pérez, que como parte de la información documentada del Sistema de Gestión cuentan con la Guía para la Gestión de Riesgos y Oportunidades, con fecha de actualización del 30 de octubre de 2021, versión 3, la cual tiene como objetivo orientar al personal involucrado en el Sistema de Gestión para la aplicación de la metodología y directrices para la gestión de Riesgos y Oportunidades a través de identificación, análisis, evaluación, tratamiento, seguimiento, reevaluación y eficacia de las acciones tomadas para su tratamiento. En este sentido, manifiesta el entrevistado que los riesgos y oportunidades determinados para el Proceso de Archivo Contable se encuentran registrados en la Matriz de Riesgos y Oportunidades, con fecha de actualización del 15 de febrero de 2022, versión 05. En donde se verifican determinados 5 riesgos y 1 oportunidad de mejora. A manera de ejemplo, se verifica que uno de los riesgos determinado es, "Que se archiven erróneamente tramites de transferencias bancarias", para el cual se determina como medida de control, solicitar a la Dirección de Informática que rediseñe la hoja de impresión de los trámites de transferencia bancaria. Determinando como elemento de control, la solicitud a la Dirección de Informática que realice el rediseño de la hoja de impresión de los trámites de transferencia. Como evidencia de lo anterior, muestra el entrevistado el oficio enviado a la Dirección de Informática solicitando el rediseño del documento.</p> |
|--|--|

| | |
|--|---|
| | <p>DIRECCIÓN DE CONTRALORÍA ACADÉMICA Asignación Control de Cargas Académicas</p> <p>En relación con la Política de calidad, el auditado puede explicar con sus propias palabras la política de Calidad y refiere que tiene un enfoque humanista, servicio de calidad y de bienestar a la comunidad y menciona como lo aplica en las actividades diarias de su proceso al atender en base a la normatividad y con amabilidad a sus clientes internos, las Unidades Administrativas. En relación con los objetivos de Calidad, se han determinado los siguientes objetivos e indicadores asociados: 1.- Recepción de la carga: Meta 85%, Última medición del desempeño- segundo semestre 2023: 100%. Este indicador mide el grado en que las Unidades Académicas mandan la captura a tiempo de sus cargas. 2.- Generar los movimientos de nómina de acuerdo con la programación oficial: Meta 100%, Última medición del desempeño: 100%, 3.- Grado de satisfacción en rangos entre bueno y excelente: Meta 85%.</p> <p>El proceso cuenta con una Matriz de Riesgos, la cual se tiene que actualizar anualmente. El índice de riesgo se calcula basado en un procedimiento del SG donde se determina la frecuencia y severidad del riesgo con 5 niveles de valor -matriz 5x5-, estos criterios se encuentran documentados en la "Guía para la elaboración de matriz de riesgos y oportunidades" versión 01 del 15 de septiembre del 2017.</p> <p>La última revisión de esta fue hecha en enero del 2022 y aun no se lleva a cabo la revisión correspondiente a 2023, aun y cuando ya se cumplió el año, hecho que ya fue observado en la auditoría interna realizada en febrero de 2023 y para la cual esta levantada una acción correctiva general al SG.</p> <p>DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL Emisión del Semanario Buelna y servicios de atención a eventos</p> <p>La política esta difundida a la entrada de la DGCS, el subdirector en sus propias palabras expreso como aplica la mismas en sus actividades diarias brindando un servicio de calidez y rapidez en la prestación de los servicios. Cuentan con el Organigrama de la Dirección General de Comunicación Social, cuya última modificación data del 29 de septiembre del 2015. Adicionalmente, se cuenta con los perfiles de puesto que determina funciones a desarrollar, responsabilidades y autoridades para los puestos Director, Subdirector, Coordinador Operativo, Jefe de información, recepcionistas, fotógrafos, reporteros, colaboradores de artículos, diseñador editorial, diseñador, operativos de servicios, Auxiliar operativo-repartidores.</p> <p>La DGCS ha establecido para los procesos que están en el alcance del SGC los siguientes objetivos de calidad: 1.-Garantizar que la información publicada en el semanario Buelna sea confiables, veraces y que lleguen de manera oportuna a la comunidad universitaria, el indicador asociado es publicar al menos un ejemplar al mes – resultados noviembre 4 ejemplares publicados de 4 programados y 4 ejemplares publicados de 3 programados 2.-Atender las solicitudes de servicios de atención a eventos que realicen a la DGCS – META: 90% de atención a los programados – noviembre diciembre 100% 3.- Obtener el grado de satisfacción del cliente META: 90% entre bueno y excelente, Resultado Septiembre - Diciembre 2022: 100%</p> <p>En relación con la gestión de riesgos, se cuenta con una matriz de riesgos cuya última revisión tiene fecha del 31 de enero de 2023, se contemplan 7 riesgos 5 en un nivel "aceptable sin revisión" y 2 más con un nivel "Aceptable con revisión" todos con fecha compromiso de cumplimiento para el 31 de diciembre de 2023.</p> <p>SECRETARÍA ACADÉMICA UNIVERSITARIA FACULTAD DE HISTORIA Elaboración y Seguimiento del Plan de Acción Tutorías de la Unidad Académica</p> <p>Durante la evaluación, se valida el conocimiento de la política de calidad, se tiene difundida en el área y el entrevistado la puede explicar en sus palabras y como la aplica a sus actividades cotidianas.</p> <p>Se cuenta con un perfil de puesto que determina funciones a desarrollar, responsabilidades y autoridades para el Responsable de Tutorías para Nivel de Superior</p> <p>En relación con los Objetivos de Calidad, se establecieron los siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Establecer el plan – 100% 2. Entregar el informe de avances de actividades del PAT a medio ciclo – 100% 3. Cumplir con las actividades del plan y evidencias de informe final – 100% 4. Satisfacción del cliente – mayo 2022 – población 11 aplicadas 6 y resultado 91% de una meta del 85% <p>Para la gestión de riesgos y oportunidades, se cuenta con una matriz de riesgos, misma que se realiza a través del responsable del programa de tutorías a nivel institucional.</p> <p>SECRETARÍA ACADÉMICA UNIVERSITARIA FACULTAD DE CIENCIAS QUÍMICO-BIOLÓGICAS Elaboración y Seguimiento del Plan de Acción Tutorías de la Unidad Académica</p> <p>Durante entrevista, el auditado demuestra conocer la política de calidad de manera general, y como esta considera la satisfacción del cliente, mejora continua, partes interesadas y como aplicarla a sus actividades diarias. Conoce dónde ubicar la misma en la página de internet de la Dirección del Sistema de Gestión. En relación a los roles y responsabilidades, se cuenta con un perfil de puesto que determina funciones a</p> |
|--|---|

| | |
|--|---|
| | <p>desarrollar, responsabilidades y autoridades para el Responsable de Tutorías para Nivel de Superior, misma que se encuentra documentada y publicada en la página de la dirección del Sistema de Gestión.</p> <p>Se han definido objetivos de calidad como parte del proceso, considerando el establecimiento del plan de acción tutorial, la generación del informe de avances de actividades del plan de acción tutorial PAT, el cumplimiento del plan y la generación del informe final, así como cumplir con la satisfacción del cliente.</p> <p>Se observa que se realizó una encuesta a los tutores con una población de 70 tutores de los cuales 65 completaron la encuesta, obteniendo un resultado de 100% de respuestas entre buena y excelente rebasando la meta del 85%</p> <p>Para la gestión de los riesgos y oportunidades se revisa la matriz de riesgos.</p> <p>DIRECCIÓN DE RADIO UAS Producción y transmisión de programación de radio UAS – Promocionales, Programas y Enlaces Remotos</p> <p>Se han definido los siguientes objetivos de calidad e indicadores asociados:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cumplimiento en la transmisión de programas META 70%, Resultado: 100% 2. Cumplimiento en la transmisión de programas en vivo META 60%, Resultado: 100% 3. Atención de Promocionales: META 90%, Resultado 100% 4. Atención a las solicitudes de programas: META: 90%, Resultado: 100% 5. Satisfacción del Cliente: META 85%, Resultado: Ene-Abr 2022:100%, May-Ago: 85%, Sep-Dic: 91% <p>Se cuenta con una matriz de riesgos actualizada en 10 de feb de 2023, ver. 5. El índice de riesgo se calcula basado en un procedimiento del SG donde se determina la frecuencia y severidad del riesgo con 5 niveles de valor -matriz 5x5-, estos criterios se encuentran documentados en la "Guía para la elaboración de matriz de riesgos y oportunidades". Se tienen definida una oportunidad para crear un sistema para el monitoreo de incidencias en la planta de transmisiones, con fecha de conclusión prometida en el mes de septiembre 2023. Los roles, responsabilidades y autoridades del personal que opera el proceso están determinadas en perfiles de puesto y el procedimiento específico para los puestos de: Director de Radio UAS, Subdirector, Responsable de Sistemas, Responsable de Proceso, Recepcionista, Fonotecario, Responsable de planta Transmisora, Operado Locutor, Productor y coordinador de programa, Productor Técnico, Responsable de enlaces remotos, Auxiliar de sistemas, Vigilantes internos, velador y Guarda plantas.</p> <p>DIRECCIÓN GENERAL DE VINCULACIÓN Y RELACIONES INTERNACIONALES FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil</p> <p>Como parte del proceso de evaluación, el personal auditado mostró la política de calidad y como la aplica en la actividad diaria, al brindar un buen servicio a sus estudiantes, con características de calidad y acompañándolos en el proceso y con el cumplimiento de los requisitos. Considerando los roles, responsabilidades y autoridades de cada uno de los involucrados, teniendo en cuenta que se tienen perfiles de puesto que determinan funciones a desarrollar, responsabilidades y autoridades.</p> <p>El proceso ha establecido los siguientes objetivos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.- Apertura y captura de calificaciones para su incorporación al Kardex del estudiante, meta 30 días para entrega para incorporar las calificaciones al Kardex 2.- Entrega de la Constancia de participación al estudiante en menos de 30 días 3.- Satisfacción del cliente entre buena y excelente, meta 85% satisfacción del cliente. <p>Se reviso con el personal auditado, la matriz de riesgos con fecha de revisión 12 de febrero de 2021, cuya elaboración se realiza desde la Dirección del programa de movilidad estudiantil</p> <p>DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIO SOCIAL CENTRO DE ESTUDIOS SUPERIORES EL ROSARIO Asignación, seguimiento y liberación del servicio social</p> <p>Para el proceso de asignación seguimiento y liberación de servicio social los siguientes objetivos de calidad:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.- Cumplimiento de las actividades de la Convocatoria; 2.- Expedir el 91% de las cartas de asignación dentro de los 25 días hábiles, el desempeño observado de este centro de estudios superiores fue durante el periodo noviembre - diciembre 2022, obteniendo el 100% de la expedición en tiempo; 3.- Grado de satisfacción meta 87%, el desempeño observado del mes de diciembre 2022 fue del 100% <p>El personal auditado comenta que realiza el seguimiento del cumplimiento de los objetivos en la unidad académica, y reporta los resultados a la Dirección General de Servicio Social quienes realizan el análisis de los resultados obtenidos del cumplimiento del proceso a nivel sistema.</p> <p>DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA Servicios informáticos y seguridad de la base de datos.</p> <p>La Dirección participa en el establecimiento del SGC mediante su participación en las revisiones por dirección, seguimiento de indicadores y revisión de auditorías y acciones correctivas. Se cuenta con una política de</p> |
|--|---|

| | |
|--|--|
| | <p>gestión que se difunde mediante carteles y el portal del SGC junto con la misión y visión de la organización. Los roles y responsabilidades del personal están documentados mediante perfiles de puesto. Se tienen objetivos del Proceso de la Dirección de Informática. Los objetivos consideran responsable, indicador de inicio, indicador objetivo: Garantizar la confiabilidad e integridad de la información: Indicador: Solicitudes atendidas en tiempo y forma: (permisos a sistemas, correcciones datos, datos) meta de 95% real diciembre 2022 100%. Disponibilidad de banco de datos meta de 95% real 100%. Disponibilidad de atención (meta 95% para atención en tres días) real 100% en diciembre 2022 (reporte de servicios informáticos).</p> <p>Resolver las solicitudes dentro del periodo de promesa de entrega con meta de 95% real 100% en diciembre 2022 (Reporte de servicios resueltas).</p> <p>Satisfacción de usuarios (corte cuatrimestral). Real 100%.</p> <p>Realizar los mantenimientos preventivos del equipo de cómputo) PC, limpieza y actualización. Real 100%.</p> <p>Realizar mantenimientos preventivos de equipos especiales. (impresoras y digitalizadoras).</p> <p>Se cuenta con una Matriz de Riesgos y Oportunidades de la Dirección de informática con revisión anual 31 de enero de 2023. (versión 7). Este considera: Etapa del proceso; Riesgo/oportunidad, Falla/mejora; daño/impacto, (Evaluación del riesgo: Frecuencia, severidad y resultado); tipo de tratamiento, elemento de control, responsable del control, fecha propuesta de cumplimiento, frecuencia de la revisión, revisión (riesgo residual). Riesgo: Cancelación de licencias. Nivel de riesgo: 10 amarillo; Acción de tratamiento: Gestión en el ejercicio de planeación presupuestaria anual. Reevaluación del riesgo en la fecha compromiso de acciones para el riesgo y en las actualizaciones anuales de la matriz de riesgos y oportunidades. Oportunidad: Configurar entornos de desarrollo de software que simulen el entorno de producción. Los cambios del SGC se controlan mediante el procedimiento de Control de Información documentada que es llevado por la Dirección del Sistema de Gestión de calidad. Se tiene una "Guía para la Gestión de Riesgos y oportunidades" versión 3, 20 de octubre de 2021.</p> <p>DIRECCIÓN DE SUELDOS Y SALARIOS Elaboración de nómina Universitaria</p> <p>Los roles y responsabilidades se identifican a través del Organigrama de la Dirección de Sueldos y Salarios. Los puestos definidos son; Secretaria de Administración y Finanzas, Dirección General de Recursos Humanos; Dirección de Sueldos y salarios; Subdirección de Sueldos y salarios; Coordinador; Responsables de análisis y registro de sueldos y secretarías.</p> <p>Se definen perfiles de puesto para establecer roles, funciones y autoridad.</p> <p>Se tiene tres objetivos definidos en el documento "Objetivos de Calidad".</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Errores en acreditación de movimientos de nómina sean menores al 0.37% reduciendo margen de errores. (Número de errores efectuados). Meta de efectividad 99.64% enero 2023 100%. 2 Elaboración de nómina que sea universitaria sea oportuna y veraz (Reporte de indicadores de nómina en fecha de acuerdo con su frecuencia con meta 100%) Real enero de 2023 100%. 3 Grado de satisfacción de usuarios (con meta 86%) Real del año 2022 fue del 100%. <p>Se cuenta con una "Matriz de Riesgos y Oportunidades" 15 de febrero 2023. Este considera etapa del proceso, Riesgo/oportunidad; Falla/mejora; Daño/impacto; (Evaluación: frecuencia, severidad y resultado) Tipo de tratamiento; medida de control. Seguimiento y monitoreo, Elemento de control, responsable del control, monitoreo y Revisión (riesgo residual).</p> <p>Se definieron 3 riesgos y una oportunidad.</p> <p>En relación con la política de calidad, esta se difunde junto con la visión y misión de la organización mediante carteles y el portal del SGC</p> <p>DIRECCIÓN DE PRESTACIONES SOCIALES Prestaciones Sociales a los Universitarios</p> <p>Se revisa objetivos de Calidad (versión 12). Se determinan como objetivos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Lograr que los trabajadores y estudiantes obtengan su afiliación al IMSS Número de afiliaciones obtenidas: aceptados/solicitadas con meta del 100%. 49 de 49 100% en diciembre 2022. Estudiantes 7 de 7 100% diciembre 2022. Febrero 8336 de 8336 100% en febrero 2023. 2. Gestión de ayudas médicas (Clausula 86 del CCT) SAF (para trabajadores de base). Número de tramites de ayudas médicas/tramites solicitados, meta del 100%. 2 de 2, 100% en diciembre 2022. En febrero 2023 no se realizaron solicitudes. 3. Otorgar créditos Fonacot (Solicitud). Número de trámites realizados/solicitados. Meta del 100%. Diciembre 2022 33 de 33, 100%, en febrero 2023 75 de 75, 100%. 4. Satisfacción de usuarios. %de puntaje de la encuesta de satisfacción de usuarios. Meta del 91%. Se aplicaron 88 encuestas. Calificación 100% entre bueno y excelente. 100% diciembre de 2022. <p>Se cuenta con el MO-DPS-650-01 Manual de organización de la Dirección de Prestaciones Sociales. Puestos: Dirección, Subdirección, Cuerpo secretarial, Auxiliar administrativo, Encargado de área (seguridad social, prestaciones sociales, atención jubilados, planeación y gestión). Para la difusión de política de gestión de la UAS, se manejan carteles en las áreas, Portal del SGC.</p> <p>Se revisa Matriz de Riesgos y Oportunidades (versión 7, 6 de febrero de 2023).</p> |
|--|--|

| | |
|--|--|
| | <p>Gestión de ayudas médicas. Riesgo: Duplicidad de facturas. Nivel de riesgo 2. Afiliación IMSS. Fallas en el IDSE. Nivel de riesgo 6 Acción para mitigar el riesgo: Emisión de política para realizar trámite presencial. Oportunidad: Incrementar el alcance del proceso en las unidades regionales. Plan de mejora 2023.</p> <p>DIRECCIÓN GENERAL DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES Servicios al público. Se revisa la Matriz de riesgos y oportunidades: Perdida de bibliografía: No hay o no sirven los arcos de seguridad. IR de 12 puntos (frecuencia y severidad) "Indeseable" Gestionar la compra y/o reparación de arcos. Inundación: Aceptable sin revisión. Falta de iluminación: Aceptable sin revisión, Enfermedades: Aceptable sin revisión (hongos, conservación del acervo). Pandemias: Control de sospechosos. Recursos humanos (rotación). Oportunidad: capacitación al personal. Para la determinación de los Objetivos de calidad, se establecieron los siguientes: 1. Apoyar las funciones sustantivas de la universidad con recursos bibliotecarios eficientes y eficaces para formación de profesionales. Meta 83% (monitoreo mensual). 2. Obtener grado de satisfacción de usuarios entre niveles de satisfecho y muy satisfecho en servicios bibliotecarios.</p> <p>DIRECCIÓN GENERAL DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO FACULTAD DE DERECHO. Servicios al público. Las acciones de liderazgo se gestionan desde la Dirección General de Bibliotecas a cada biblioteca (se cuenta con aproximadamente 140 bibliotecas). Por el tamaño de esta biblioteca se cuenta con los puestos de Coordinador de Biblioteca, Bibliotecarios y Auxiliar de biblioteca. Estos cuentan con perfil de puesto definido. En relación con los riesgos, se revisa la Matriz de riesgos y oportunidades con fecha 12 de febrero 2022 y versión 5, elaborada por el responsable de Proceso: Arnulfo Palomares. Se revisan los Objetivo de calidad establecidos, así como la forma en que se evalúa su cumplimiento. Se revisa "Reporte mensual del objetivo" y "Reporte General de cumplimiento de satisfacción a usuarios" de Agosto a enero 2022.</p> <p>DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS ESCOLARES COORDINACIÓN DE SERVICIOS ESCOLARES DE LA UNIDAD REGIONAL SUR Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura En entrevista con Ana María Delgado Burgueño, Coordinadora de Servicios Escolares de Unidad Regional Sur. El liderazgo de la alta Dirección se refleja en la participación de la DGSE (Dirección General de Servicios escolares) y de los Coordinadores Regionales de Servicios Escolares en la implementación y seguimiento del SGC, así como en su participación en el proceso de Revisión por la Dirección, Auditorías internas y acciones correctivas. Se cuenta con una política de calidad, la cual se difunde mediante carteles, portal del SGC y cursos sobre la documentación del SGC. Se establecieron los siguientes objetivos para el proceso: 1. Cumplir con el proceso de admisión a un programa de admisión. Meta de 90%. 2. Satisfacción del cliente (bueno y excelente). Meta 90% Medición anual. Real 100%. La Coordinación Regional Sur da seguimiento a todas las unidades académicas de su adscripción (ejemplo: Preparatoria Concordia, Preparatoria San Ignacio, Escuela de Turismo). Ejemplo: Rubén Jaramillo tuvo 90.25% Bachillerato; Escuela de Turismo de Mazatlán obtuvo en 2022-2023 63.8% (En segundo corte usualmente se cumple la meta). Se considera ingreso y reingreso. Todas cumplieron el objetivo (al segundo corte). Reporte General de cumplimiento de Satisfacción a usuario. Periodo 2022-2023 con un resultado de 93.94%. Se cuenta con una "Matriz de riesgos y oportunidades" versión 5, 11 de febrero de 2022. Preinscripción: Llenado de cédula de información, equivocación en el llenado de la ficha (riesgos); Aceptables sin revisión. Oportunidades: impartición del taller de admisión y difusión del proceso de admisión (videos, trípticos, en línea). Se evalúa el riesgo, se define tratamiento y responsable. Procesos: Evaluación de diagnóstico (Riesgo presentación sin documentos) tratamiento: socialización. General. Riesgo de pandemia. Tratamiento aplicación de medios remotos. Inscripción: Omisión de la no firma de constancia de inscripción. Capacitación anual. Matriz de riesgos: se revisó por el Responsable del Proceso y se autorizó por el Director General de Servicios Escolares, Dr. Alfonso Mercado.</p> |
|--|--|

| | |
|--|---|
| | <p>DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS ESCOLARES ESCUELA PREPARATORIA RUBÉN JARAMILLO Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura</p> <p>En entrevista con Andrés Flores, Responsable de Servicios Escolares de UA, comenta que se tienen dos objetivos: Cumplir con el proceso de admisión dentro de los tiempos establecidos. (Número de estudiantes inscritos dentro de los tiempos establecidos con meta del 90%). En periodo 2023-2024 Real 90.25%. Obtener el grado de satisfacción de los usuarios. (Encuesta de satisfacción con meta del 90%) Real 100%.</p> <p>Se tiene en la UA la "Matriz de riesgos y oportunidades: Proceso General de Admisión" versión 5 del 11 de febrero de 2022. Riesgo: Llenado de "Cedula de información Incorrecto" (usualmente se equivocan en el CURP, correo). Acción de tratamiento: Revisión en sistema de documentos. Oportunidad: Impartición de taller del Proceso de admisión, Difusión del proceso de admisión</p> <p>DEFENSORÍA DE LOS DERECHOS UNIVERSITARIOS Atención y seguimiento de quejas para garantizar los derechos de la comunidad universitaria</p> <p>Atiende la auditoría el titular de la Unidad el Dr Garryngo Gámez Fierro en acompañamiento de Edna María Manjarrez Montoya, Tania Villalobos Pereda y Lucia Becerra Hernández. De manera general las actividades realizadas consisten en atender las quejas de personas que se sienten afectadas respecto a los derechos que tienen como integrantes de la comunidad universitaria pudiendo ser estos alumnos, docentes o administrativo, y servir de mediador apegándose a las leyes y reglamentos de la universidad.</p> <p>El personal que atiende conoce la política de calidad y tiene acceso a su consulta mediante la página de la universidad, la plataforma que almacena los documentos del sistema de gestión y puede leerla ya que se encuentra enmarcada en la pared de las oficinas, además el personal conoce de qué manera puede apoyar para el cumplimiento.</p> <p>Dentro de esta unidad se establecieron Objetivos de la Calidad, siendo los objetivos vigentes: 1. Atender quejas en los tiempos establecidos. 2. Informar de manera oportuna al HCU (Honorable Consejo Universitario). 3. Comunicar los derechos de la comunidad universitaria. 4. Presentar informe anual y 5. Obtener grado de satisfacción de bueno a excelente en encuestas de satisfacción. Respecto al cumplimiento se reporta actualmente una satisfacción del 96.3 % para los resultados bueno y excelente.</p> <p>Cuentan con reportes de actividades de difusión de los derechos universitarios y tienen como plazo para el cumplimiento de objetivos de la calidad julio del 2025 ya que es la fecha de término de la actual administración. El seguimiento de objetivos se documenta en un reporte anual de seguimiento y medición de solicitudes y se reporta finalmente en el Análisis De Cumplimiento De Objetivos. Respecto al requisito de Riesgos y Oportunidades los auditados presentaron una matriz de riesgos cuya última actualización corresponde al año 2023 donde se realiza el manejo de los siguientes riesgos: quejas atendidas a medias, sistemas no automatizados, no retroalimentación de encuestas de satisfacción, Aplazar los tiempos de atención, Pandemia. La atención de riesgos se mantiene en ejecución con fecha de término para finales del 2023.</p> <p>CENTRO DE INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA EN CIENCIAS DE LA SALUD LABORATORIO DE ANÁLISIS CLÍNICOS Solicitud, realización y entrega de resultados de estudios clínicos.</p> <p>Atiende la auditoría el titular de la Unidad MC. José Ricardo Zatarain López en acompañamiento de la QFB Susan Ávila Acosta quien funge como responsable de mantener la documentación de las áreas. En el laboratorio se realizan diversas pruebas Química Clínica Pruebas serológicas y de coagulación, Pruebas de hematología, Inmunoensayos y Uroanálisis.</p> <p>El personal que atiende conoce la política de calidad y tiene acceso a su consulta mediante la página de la universidad, la plataforma que almacena los documentos del sistema de gestión.</p> <p>Se establecieron Objetivos de la Calidad: 1. Realizar análisis con calidad mediante procedimientos estandarizados. 2. Entregar resultados que cumplan con los criterios de aceptación del producto y servicio. 3. Obtener resultados entre niveles bueno y excelente de encuestas de satisfacción.</p> <p>Respecto al seguimiento se muestra Reporte De Cumplimiento De Objetivos de ultimo registro de septiembre-diciembre del 2022.</p> <p>En relación con los Riesgos y Oportunidades los auditados presentaron una matriz de riesgos cuya última actualización corresponde al año 2023 donde se realiza el manejo de los siguientes riesgos: Fallas eléctricas, Urgencia en la toma de muestras, Cambiar la recepción de solicitudes, Subcontratación de los servicios de otros laboratorios clínicos, Fallas de sistemas computacionales.</p> <p>CENTRO DE INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA EN CIENCIAS DE LA SALUD UNIDAD DE HEMATOLOGÍA Y BANCO DE SANGRE Solicitud de sangre, Hemocomponentes y selección de donadores.</p> |
|--|---|

| | |
|--|---|
| | <p>Atiende la auditoría el titular de la Unidad el Dr. Miguel Ángel Valdez Cruz en acompañamiento del equipo de trabajo que presta los servicios en las diferentes áreas del banco de sangre. De manera general las actividades realizadas consisten en asegurar la correcta recolección de la sangre de parte de donadores, realizar procedimientos que incluyen toma de muestra y la determinación de VIH, determinación de grupo sanguíneo, anti A lecitina, variante D débil, biometría hemática, rosa de bengala, ARCHITECT Sifilis TPflebotomía, flebotomía, fraccionamiento de sangre total, ARCHITECT HIV, ARCHITECT HBs AG QUALITATIVE II, ARCHITECT Anti HCV, ARCHITET Chagas, pruebas de compatibilidad, prueba de antiglobulina directa e indirecta además de realizar el resguardo de las unidades de sangre para su conservación y disposición final.</p> <p>El personal que atiende demuestra conocimiento sobre la política de calidad y tiene acceso a su consulta mediante la plataforma que almacena los documentos del sistema de gestión.</p> <p>Como parte de la gestión se identifican 12 riesgos relativos a la operación, se menciona que se consideran los mismos riesgos para la actualización del año 2023 de los cuales se mantiene vigente la implementación. En relación con los objetivos de calidad, se documentaron los siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Garantizar la calidad y seguridad del hemocomponente obtenido.2. Entregar los hemocomponentes solicitados, que sean aplicados correctamente al paciente solicitante.3. Mantener la satisfacción entre bueno y excelente. <p>Como controles/indicadores para monitorear el cumplimiento de objetivos se tienen: 1 Estar por arriba del valor del 12 % de candidatos aceptados. 2. Mantener el 100 % de resultados correctos y 3. Obtener una 90 % en calificación de bueno y excelente en encuestas de satisfacción.</p> <p>DIRECCION DE ARCHIVO GENERAL Servicios de archivo general</p> <p>Atiende la auditoría la titular de la Unidad la Dra. Miriam Benita Ríos Morgan y Jorge Aguiar Martinez. De manera general las actividades realizadas consisten en: Organización, automatización y conservación de los expedientes de trabajadores y egresados, Préstamo y consulta del expediente del trabajador y egresado universitario, Digitalización de expedientes, Consulta digital de expedientes, Realizar Bases de datos para expedientes físicos y/o digitalizados y Entrega de mensajería y correspondencia.</p> <p>Se establecieron 2 objetivos de calidad: 1. Mejorar los tiempos de trámite y satisfacción de usuarios y 2. Mantener la satisfacción del usuario de bueno y excelente por arriba del 86 %.</p> <p>Respecto al requisito de Riesgos y Oportunidades los auditados presentaron una matriz de riesgos cuya última actualización corresponde al 30 de enero del 2023 donde se realiza el manejo de los siguientes riesgos: Préstamo de expedientes, Consulta de expedientes digitales, Protección y mantenimiento de documentación, Perdida o deterioro de equipos, Pandemia, Mensajería, Accidentes laborales, Inundación.</p> <p>COORDINACIÓN GENERAL DE EXTENSIÓN DE LA CULTURA Aprobación, programación, ejecución y seguimiento de eventos culturales y prestación de espacios culturales e infraestructura.</p> <p>Atiende la auditoría el titular de la Unidad el Dr. Homar Arnoldo Medina Barreda en acompañamiento de German Medina Ramírez quien es responsable de llevar el sistema de gestión en esa unidad. De manera general las actividades realizadas consisten en el fomento y desarrollo de la cultura por ejemplo mediante la difusión y organización de eventos y actividades culturales, así como otorgar la infraestructura para los mismos.</p> <p>Para el año 2023 se documentan 3 objetivos que en resumen son:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Realizar eventos culturales.2. Realizar el festival Internacional de Universitario de Cultura.3. Obtener grado de satisfacción de cliente entre bueno y excelente. <p>Los objetivos se difunden a través de un enlace a la página web y la plataforma electrónica que contiene los documentos del sistema de gestión.</p> <p>Se muestra una matriz de riesgos donde se identifica el riesgo por proceso, se realiza un análisis de falla e impacto, una evaluación del riesgo analizando frecuencia y severidad para clasificar el riesgo y se propone un tratamiento del cual se realiza el monitoreo. El análisis tiene fecha de febrero del 2022. Se observó la actualización de la matriz de riesgos del 2023.</p> <p>DIRECCIÓN GENERAL DE VINCULACIÓN Y RELACIONES INTERNACIONALES ESCUELA DE NEGOCIOS.</p> <p>Promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil.</p> <p>En entrevista con Castro Ruiz María de los Ángeles, responsable del departamento de la unidad académica de negocios, ejerce el puesto desde el año pasado. Se observa que el personal que atiende entiende la política de calidad y conoce de qué manera puede apoyar para el cumplimiento.</p> |
|--|---|

| | |
|--|---|
| | <p>Respecto al requisito de Riesgos y Oportunidades los auditados presentaron una matriz de riesgos cuya última actualización corresponde al año 2023 donde se realiza el manejo de los siguientes riesgos: rotación del personal en la unidad académica, tramites tardíos, automatización de programas, demora en la entrega de documentos, retraso en tiempos de apertura de actas, problemas migratorios, Pandemia. La atención de riesgos se mantiene en ejecución con fecha de término para finales del 2023.</p> <p>DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS ESCOLARES ESCUELA DE NEGOCIOS Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura</p> <p>En entrevista con Licenciado en Enfermería (LE) Adiel Tamayo Ávila Coordinador de Servicios Escolares por Unidad Regional) (Unidad Regional Norte, presenta la “Matriz de Riesgos y oportunidades” (Proceso General de Admisión a un Programa Educativo fecha de actualización:11-02-2022 version:5) en donde se registraron un total de riesgos 10 que a continuación se menciona. IR= Aceptable sin revisión= a) Llenado de la cedula de información con datos incorrectos. b) Equivocación en la selección del Programa Educativo a cursar por parte del aspirante c) El aspirante acude a presentar el examen GENEVAL sin los documentos requeridos (constancia de preinscripción, comprobante de registro a GENEVAL y una identificación con fotografía. IR=Aceptable con revisión. a) Contagio del covid-19 (contagio por pandemia). b) Constancia de inscripción no registra firma de la persona que recibe la documentación en el control escolar de la UA. IR= Oportunidad. a) Dar difusión al procedimiento de admisión en su etapa de preinscripción. b) Dar difusión al procedimiento de admisión en su etapa de evaluación diagnostica. c) Actividades de operación por medios remotos (contexto de pandemia). d) Impartición del taller sobre el proceso de admisión precisando el procedimiento de llenado de la cedula de inscripción. La atención de riesgos se mantiene en ejecución con fecha de término para finales del 2023.</p> <p>DIRECCIÓN GENERAL DE VINCULACIÓN Y RELACIONES INTERNACIONALES FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y TECNOLÓGICAS. Promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil</p> <p>Atiende la auditoría Luz María Camacho Angulo, Responsable de vinculación de la unidad académica de la facultad, menciona que para el proceso se establecieron los siguientes Objetivos de la Calidad: 1. Incorporar las calificaciones homologadas del personal que aplicó al plan de movilidad estudiantil. 2. Entregar documentación satisfactoria a los alumnos que participan del programa. 3. Obtener calificaciones entre bueno y excelente en las encuestas de satisfacción aplicadas. El seguimiento de objetivos se documenta en un reporte anual de seguimiento y medición de solicitudes y se reporta finalmente en el Análisis de Cumplimiento de Objetivos. Se revisa con el personal entrevistado la Matriz de riesgos y oportunidades que se generó para el proceso.</p> <p>DIRECCIÓN GENERAL DE VINCULACIÓN Y RELACIONES INTERNACIONALES Promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil</p> <p>Se entrevistó al Lic. Marco Iván López Delgado, Operativo del proceso, en donde menciona que las metas relacionadas con este proceso pueden apreciarse en distintos elementos que conforman la información documentada. Respecto a los Objetivos de la Calidad, se mostró un registro denominado de forma homónima, versión 5 de fecha 5 de julio de 2022. Dicho documento parte señalando el número de objetivos determinados para el proceso y muestra una tabla que indica el elemento de la Política de Gestión con el que se relaciona, el responsable de cumplirlo, la condición, el indicador, la frecuencia de revisión, la evidencia, la meta y su fecha de término. Presentan tres objetivos: 1. Obtener el grado de satisfacción entre los niveles de muy bueno y excelente en las encuestas de opinión al público usuario. 2. Realizar la incorporación de las calificaciones de los estudiantes de la UAS que regresan del periodo de movilidad para homologar internamente. 3. Entregar documentación a los estudiantes que aprobaron para que puedan homologar en su universidad de origen. En cuanto al análisis de riesgos, este se lleva a cabo a través del registro denominado Matriz de Riesgos y Oportunidades, con número de versión 4 de fecha de vigencia del 12 de febrero de 2021. Dicho documento indica los siguientes elementos: 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, reevaluación de IR y la determinación de si el tratamiento fue eficaz o no lo fue. El responsable de este proceso ha identificado seis riesgos y dos oportunidades, de los cuales los que considera que requieren un mayor nivel de atención son: 1. Rotación del personal frecuente en UA´s.2. Falta de respuesta de las UA´s.</p> |
|--|---|

| | |
|--|--|
| | <p>DIRECCIÓN GENERAL DE VINCULACIÓN Y RELACIONES INTERNACIONALES Elaboración, Control y Seguimiento de Convenios</p> <p>Para llevar a cabo la evaluación de este requisito, se entrevistó a la Lic. Oscar Mauricio Meza Medina, Coordinador de Control y Seguimiento de Convenios, en donde nos menciona que los Objetivos de la Calidad, mostraron un registro versión 6 de fecha 6 de enero de 2023, dicho documento describe los objetivos determinados para el proceso el cual indica el elemento de la Política de Gestión y el responsable de cumplirlo, además de la condición, el indicador, la frecuencia de revisión, la evidencia, la meta y su fecha de término. Muestra tres objetivos: 1. Obtener el grado de satisfacción entre los niveles de muy bueno y excelente en las encuestas de opinión al público usuario. 2. Incrementar el número de convenios en el 2% anual. 3. Dar seguimiento al número de convenios mediante plataforma en línea. En cuanto al análisis de riesgos, se realiza un registro "Matriz de Riesgos y Oportunidades", con número de versión 7 de fecha de vigencia del 10 de febrero de 2023. Dicho documento indica los siguientes elementos: la etapa del proceso analizado, la identificación sobre si es un riesgo o una oportunidad. Como parte de la matriz, se ha identificado seis riesgos y una oportunidad, de los cuales los que considera que requieren un mayor nivel de atención son: 1. Cambios en la administración en las unidades académicas o regionales. 2. Desconocimiento de los procesos por parte de los grupos de interés.</p> <p>DIRECCIÓN GENERAL DE VINCULACIÓN Y RELACIONES INTERNACIONALES FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN Promoción, Incorporación y Seguimiento del Programa de Movilidad Estudiantil</p> <p>Se entrevistó a la Maestra Iliana Judith Palazuelos Molina, responsable de Vinculación, en donde describe que las metas relacionadas con este proceso pueden apreciarse en distintos elementos que conforman la información documentada. Respecto a los Objetivos de la Calidad, se mostró un registro denominado versión 5 de fecha 5 de julio de 2022, dicho documento señala los objetivos determinados para el proceso y muestra una tabla que indica el elemento de la Política de Gestión con el que se relaciona, el responsable de cumplirlo, la condición, el indicador, la frecuencia de revisión, la evidencia, la meta y su fecha de término. Este proceso contiene tres objetivos: 1. Obtener el grado de satisfacción entre los niveles de muy bueno y excelente en las encuestas de opinión al público usuario. 2. Realizar la incorporación de las calificaciones de los estudiantes de la UAS que regresan del periodo de movilidad para homologar internamente. 3. Entregar documentación a los estudiantes que aprobaron para que puedan homologar en su universidad de origen. En el caso del análisis de riesgos, se realiza por medio del registro Matriz de Riesgos y Oportunidades, con número de versión 8 de fecha de vigencia del 12 de febrero de 2021. En el documento indica los siguientes elementos: 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, reevaluación de IR y la determinación de si el tratamiento fue eficaz o no lo fue. El responsable de este proceso ha identificado seis riesgos y dos oportunidades, de los cuales los que considera que requieren.</p> <p>DIRECCIÓN GENERAL DE VINCULACIÓN Y RELACIONES INTERNACIONALES FACULTAD DE ESTUDIOS INTERNACIONALES Y POLÍTICAS PÚBLICAS Promoción, Incorporación y Seguimiento del Programa de Movilidad Estudiantil</p> <p>Para llevar a cabo la evaluación de este requisito, se entrevistó a la Maestra Melissa Lazcano Félix, Responsable de Vinculación, en donde describe las metas relacionadas con este proceso pueden apreciarse en distintos elementos que conforman la información documentada. Respecto a los Objetivos de la Calidad, se mostró un registro denominado de forma homónima, versión 5 de fecha 5 de julio de 2022. Dicho documento parte señalando el número de objetivos determinados para el proceso y muestra una tabla que indica el elemento de la Política de Gestión con el que se relaciona, el responsable de cumplirlo, la condición, el indicador, la frecuencia de revisión, la evidencia, la meta y su fecha de término. Este proceso contiene tres objetivos: 1. Obtener el grado de satisfacción entre los niveles de muy bueno y excelente en las encuestas de opinión al público usuario. 2. Realizar la incorporación de las calificaciones de los estudiantes de la UAS que regresan del periodo de movilidad para homologar internamente. 3. Entregar documentación a los estudiantes que aprobaron para que puedan homologar en su universidad de origen.</p> <p>En cuanto al análisis de riesgos, este se lleva a cabo a través del registro denominado Matriz de Riesgos y Oportunidades, con número de versión 8 de fecha de vigencia del 12 de febrero de 2021. Dicho documento indica los siguientes elementos: 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</p> |
|--|--|

| | |
|--|---|
| | <p>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, reevaluación de IR y la determinación de si el tratamiento fue eficaz o no lo fue. El responsable de este proceso ha identificado ocho riesgos, de los cuales los que considera que requieren un mayor nivel de atención son: 1. Rotación del personal frecuente en UA's, 2. Falta de respuesta de las UA's. 3. Falta de respuesta de universidades destino. 4. Retraso en apertura de actas. 5. Problemas en trámites migratorios.</p> <p>COORDINACIÓN GENERAL DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO Elaboración de la Estadística Básica</p> <p>Para llevar a cabo la evaluación de este requisito, se entrevistó al Maestro Jesús Manuel Elizalde Valles, responsable de Elaboración de la Estadística Básica y al Mtro. Tonatuih Ceceña Romero, Operativo del Proceso, mencionan que las metas relacionadas con este proceso pueden apreciarse en distintos elementos que conforman la información documentada. Respecto a los Objetivos de la Calidad, se mostró un registro denominado de forma homónima, versión 15 de fecha 22 de septiembre de 2021. Dicho documento parte señalando el número de objetivos determinados para el proceso y muestra una tabla que indica el elemento de la Política de Gestión con el que se relaciona, el responsable de cumplirlo, la condición, el indicador, la frecuencia de revisión, la evidencia, la meta y su fecha de término. El entrevistado mencionó que hubo un rediseño de los objetivos en enero 2023. Este proceso contiene dos objetivos: 1. Obtener al menos el 90% de satisfacción entre los niveles de satisfecho y muy satisfecho en las encuestas de opinión al público usuario. 2. Realizar con eficacia el llenado y entrega del Formato 911 de SEP. En cuanto al análisis de riesgos, este se lleva a cabo a través del registro denominado Matriz de Riesgos y Oportunidades, con número de versión 8 de fecha de vigencia del 20 de enero de 2022. Dicho documento indica los siguientes elementos: 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, reevaluación de IR y la determinación de si el tratamiento fue eficaz o no lo fue. El responsable de este proceso ha identificado ocho riesgos, de los cuales los que considera que requieren un mayor nivel de atención son: 1. No entrega de información desde las unidades de servicios escolares. 2. Entrega de información deficiente desde las unidades de servicios escolares.</p> <p>COORDINACIÓN GENERAL DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO Planeación, Programación, Presupuestación y Evaluación.</p> <p>En entrevista con el Maestro Jonathan Hernández, director de Planeación y a su equipo de trabajo, describe que las metas relacionadas con este proceso pueden apreciarse en distintos elementos que conforman la información documentada. Respecto a los Objetivos de la Calidad, se mostró un registro denominado de forma homónima, versión 8 de fecha 28 de enero de 2022. Dicho documento parte señalando el número de objetivos determinados para el proceso y muestra una tabla que indica el elemento de la Política de Gestión con el que se relaciona, el responsable de cumplirlo, la condición, el indicador, la frecuencia de revisión, la evidencia, la meta y su fecha de término. El entrevistado mencionó que hubo un rediseño de los objetivos en enero 2023. Este proceso contiene dos objetivos: 1. Obtener al menos el 90% de satisfacción entre los niveles de satisfecho y muy satisfecho en las encuestas de opinión al público usuario. 2. Coordinar el proceso de Planeación, Programación, Presupuestación y Evaluación institucional. En cuanto al análisis de riesgos, este se lleva a cabo a través del registro denominado Matriz de Riesgos y Oportunidades, con número de versión 6 de fecha de vigencia del 6 de febrero de 2022. Dicho documento indica los siguientes elementos: 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, reevaluación de IR y la determinación de si el tratamiento fue eficaz o no lo fue. El responsable de este proceso ha identificado 10 riesgos, de los cuales los que considera que requieren un mayor nivel de atención son: 1. Inestabilidad de la plataforma en la que se concentra el grueso de la información documentada. 2. Falta de atribuciones para apercibir y en su caso sanciona a las UO que incumplen en la entrega de insumos al proceso. 3. No contar con subsidios en tiempo y forma.</p> <p>DIRECCIÓN GENERAL DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO</p> |
|--|---|

Registro, Seguimiento y Conclusión de Proyectos de Investigación

La Doctora Mayra Lizzete Vidales Quintero, Coordinadora de Investigación y a su equipo de trabajo, describen cuales son las metas relacionadas con este proceso pueden apreciarse en distintos elementos que conforman la información documentada. Respecto a los Objetivos de la Calidad, se mostró un registro denominado de forma homónima, versión 1 de fecha 30 de octubre de 2021. Dicho documento parte señalando el número de objetivos determinados para el proceso y muestra una tabla que indica el elemento de la Política de Gestión con el que se relaciona, el responsable de cumplirlo, la condición, el indicador, la frecuencia de revisión, la evidencia, la meta y su fecha de término. Este proceso contiene dos objetivos: 1. Obtener al menos el 90% de satisfacción entre los niveles de satisfecho y muy satisfecho en las encuestas de opinión al público usuario. 2. Promover la generación y aplicación del conocimiento.

En cuanto al análisis de riesgos, este se lleva a cabo a través del registro denominado Matriz de Riesgos y Oportunidades, con número de versión 1 de fecha 30 de octubre de 2021. Dicho documento indica los siguientes elementos: 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. El responsable de este proceso ha identificado cinco riesgos, de los cuales los que considera que requieren un mayor nivel de atención son: 1. Proyectos de investigación no concluidos. 2. Carta aval no aceptada por Rectoría. 3. No contar con presupuesto para financiar proyectos de investigación (aunque este último no ha sido identificada en la matriz).

DIRECCIÓN GENERAL DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO
Creación, Reforma y Reedición de Programas de Posgrado

Se entrevistó al Doctor Manuel Eduwiges Trejo Soto y a su equipo de trabajo, en donde describen los Objetivos de la Calidad, en donde se mostró un registro denominado de forma homónima, versión 1 de fecha 30 de octubre de 2021. Dicho documento parte señalando el número de objetivos determinados para el proceso y muestra una tabla que indica el elemento de la Política de Gestión con el que se relaciona, el responsable de cumplirlo, la condición, el indicador, la frecuencia de revisión, la evidencia, la meta y su fecha de término. 1. Obtener al menos el 90% de satisfacción entre los niveles de satisfecho y muy satisfecho en las encuestas de opinión al público usuario. 2. Promover la generación y aplicación del conocimiento. En cuanto al análisis de riesgos, este se lleva a cabo a través del registro denominado Matriz de Riesgos y Oportunidades, con número de versión 1 de fecha 30 de octubre de 2021. Dicho documento indica los siguientes elementos: 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, reevaluación de IR y la determinación de si el tratamiento fue eficaz o no lo fue. El responsable de este proceso ha identificado cuatro riesgos, de los cuales los que considera que requieren un mayor nivel de atención son: 1. Dependencia de la disponibilidad de los evaluadores externos. 2. Dependencia de la agenda del Consejo de Investigación y Posgrado para sesionar. 3. Documentación deficiente en el registro por parte del usuario.

SECRETARIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

Ingresos

En entrevista con el Maestro Fernando Vázquez Barrón, responsable del Proceso de Ingresos Institucionales, así como a la Lic. Karina Valdez Quintero, adscrita al área de Facturación, describen que las metas relacionadas con este proceso pueden apreciarse en distintos elementos que conforman la información documentada. Respecto a los Objetivos de la Calidad, se mostró un registro denominado de forma homónima, versión 13 de fecha 20 de septiembre de 2021. Mencionan que el proceso contiene cuatro objetivos: 1. Obtener al menos el 83% de satisfacción entre los niveles de satisfecho y muy satisfecho en las encuestas de opinión al público usuario. 2. Entregar en tiempo y forma el 100% de la documentación referente a los ingresos con un máximo cinco días hábiles después de recibido. 3. Entregar en tiempo y forma por lo menos el 80% las solicitudes de hojas de pago con un máximo cinco días hábiles después de recibido. 4. Realizar con oportunidad y suficiencia el 100% de las conciliaciones bancarias a la Dirección General de Contabilidad (antes del día 19 de cada mes). En cuanto al análisis de riesgos, este se lleva a cabo a través del registro denominado Matriz de Riesgos y Oportunidades, con número de versión 5 de fecha de vigencia del 31 de enero de 2022. Dicho documento indica los siguientes elementos: 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

| | |
|--|---|
| | <p>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, reevaluación de IR y la determinación de si el tratamiento fue eficaz o no lo fue. El responsable de este proceso ha identificado once riesgos, de los cuales los que considera que requieren un mayor nivel de atención son: 1. Emitir CFDI's con errores. 2. Llegar a caer en algún incumplimiento de los Objetivos de la Calidad por falta de tiempo. 3. Llegar a caer en algún incumplimiento de los Objetivos de la Calidad por falta de infraestructura. 4. La falta de conectividad para las actividades del proceso que la requieren.</p> <p>SECRETARIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS Egresos</p> <p>Para llevar a cabo la evaluación de este requisito, se entrevistó al Maestro Rigoberto Gaxiola Vidal, responsable de la Ventanilla de Trámites Generales, en donde los Objetivos de la Calidad, se mostró un registro denominado de forma homónima, versión 13 de fecha 20 de septiembre de 2021. Dicho documento parte señalando el número de objetivos determinados para el proceso y muestra una tabla que indica el elemento de la Política de Gestión con el que se relaciona, el responsable de cumplirlo, la condición, el indicador, la frecuencia de revisión, la evidencia, la meta y su fecha de término. El entrevistado mencionó que hubo un rediseño de los objetivos en enero 2023. Este proceso contiene tres objetivos: 1. Obtener al menos el 83% de satisfacción entre los niveles de satisfecho y muy satisfecho en las encuestas de opinión al público usuario. 2. Realizar con eficacia los pagos de los cheques. 3. Contribuir al control financiero con entrega oportuna de información. En cuanto al análisis de riesgos, este se lleva a cabo a través del registro denominado Matriz de Riesgos y Oportunidades, con número de versión 5 de fecha de vigencia del 31 de enero de 2022. Dicho documento indica los siguientes elementos: 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, reevaluación de IR y la determinación de si el tratamiento fue eficaz o no lo fue. El entrevistado mencionó que está trabajando en la actualización de la matriz para el año 2023. El responsable de este proceso ha identificado siete riesgos, de los cuales los que considera que requieren un mayor nivel de atención son: 1. Ingreso de datos incorrectos (tecleo de ID). 2. La falta de conectividad para las actividades del proceso que la requieren.</p> <p>DIRECCIÓN GENERAL DE SISTEMA BIBLIOTECARIO Desarrollo de Colecciones</p> <p>En el proceso de Desarrollo de Colecciones de la Dirección General de Sistema Bibliotecario, se cuenta con la matriz de riesgos y oportunidades la cual tiene fecha de actualización del 12 de febrero del 2022 con versión 5, en ésta se tienen cuatro riesgos identificados y una oportunidad de mejora; en el caso de los riesgos se encuentran los dos en estatus aceptable, el primero es la destrucción de material y equipo por inundación y el segundo es la propagación por enfermedades y hongos y microorganismos, el riesgo de la Falta de bibliografía actualizada se encuentran en estatus de indeseable y el riesgo de contagio por virus se mantiene en estatus de aceptable con revisión, para todos ellos se realizan actividades de control y seguimientos.</p> <p>En el proceso de Desarrollo de Colecciones se tienen establecidos dos objetivos de la calidad:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Contar con una colección básica, inventariada y evaluada, garantizando la calidad para satisfacer la demanda de información de los usuarios. 2. Obtener el grado de satisfacción de usuarios entre los niveles de satisfecho y muy satisfecho, al prestar los servicios de desarrollo de colecciones, al evaluar el desempeño y propiciar la mejora continua. <p>Se mostró el documento Objetivos de la calidad, con versión 12 del 12 de febrero del 2022, sin cambios para el 2023, se notificó por oficio con fecha de 23 de noviembre 2022, se envió a la Dirección del Sistema de Gestión de la Calidad, con el asunto de actualización de información documentada.</p> <p>DIRECCIÓN GENERAL DE SISTEMA BIBLIOTECARIO Procesos técnicos</p> <p>En el proceso de Procesos Técnicos de la Dirección General de Sistema Bibliotecario, la eficacia al Sistema de Gestión de la Calidad se realiza a través de brindar un servicio de calidad en cumplimiento con los requisitos establecidos por la Dirección General de Sistema Bibliotecario, así como por los requisitos de las partes de interés, con el enfoque de satisfacer al proceso de Servicios al Público y las Bibliotecas de las unidades Regionales. Es importante destacar que la operación está orientada al cumplimiento de los objetivos de la calidad, destacando el requerimiento de encuadernación y catalogación.</p> <p>La Política de la Calidad se le comunico al personal del proceso de Procesos Técnicos por medio de las páginas web de la Dirección del Sistema de Gestión de Calidad, además de que esta en un cartel en la entrada de las oficinas; de esta Política el auditado y responsable de la Coordinación de Procesos Técnicos, el Lic.</p> |
|--|---|

| | |
|--|---|
| | <p>Rubén Adrián Velazquez Rojo, destaca que debe prestar servicios de calidad y satisfacer los requisitos de los usuarios y las partes interesadas,</p> <p>En el módulo del sistema se tiene la Matriz de Riesgos y oportunidades con fecha del 12 de febrero del 2022 y versión 5. En esta matriz se tiene cinco riesgos identificados, cuatro de los cuales se encuentran en estatus de aceptable sin revisión y uno queda con estado de aceptable con revisión, los cuatro aceptables sin revisión son:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. No contar con personal suficiente para el desarrollo del proceso 2. Inundación en área de trabajo 3. Falta de herramienta de trabajo 4. Contagio de enfermedad por hongos y microorganismos <p>En el documento nombrado Objetivos de la Calidad con fecha de 12 de febrero del 2022 y versión 12, se tienen documentados tres objetivos de la calidad, los cuales se enuncian a continuación:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar el proceso técnico a los recursos documentales para que se integren a los acervos de las bibliotecas del SIBIUAS, 2. Realizar la encuadernación de material documentado dañado, reparando los recursos documentales que lo requieran para ponerlos a disposición de los usuarios en las áreas de servicios 3. Obtener el grado de satisfacción de los usuarios entre los niveles de satisfecho y muy satisfecho al desarrollar las actividades de proceso técnico para evaluar el desempeño y propiciar la mejora continua. <p>DIRECCIÓN GENERAL DE SISTEMA BIBLIOTECARIO Servicios al Público</p> <p>El Dr. Joel Cuadras Urias, Director General de Sistemas Bibliotecarios, indica que el liderazgo es parte fundamental de la operación de los procesos de la dirección, el fomento del liderazgo se basa con prácticas cotidianas que conducen a un tipo de liderazgo compartido, por medio de reuniones de trabajo de manera periódica y con base en la identificación de las necesidades de las diferentes partes interesadas que tiene la biblioteca, todo ello para facilitar el análisis y toma de decisiones, la cual es colegiada, es decir todos los involucrados en la operación de los procesos participan en la dicha toma de decisiones. También se realizan de manera periódica reuniones con las unidades regionales utilizando la plataforma zoom, con el objetivo de diseñar o compartir proyectos a realizar, como por ejemplo, en estos momentos de está trabajando el Proyecto del Día Internacional del Libro en su edición número tres, la cual se celebrará en la fechas del 25 al 29 de abril, para ello se están involucrando a todas la bibliotecas departamentales, por medio de una invitación a los Directores de unidades académicas, a sus secretarios académicos, a los administrativos de UA y por supuesto al personal sector bibliotecario.</p> <p>El enfoque al cliente es por medio del establecimiento de los requisitos para atender las necesidades del usuario, para lo cual se cuenta con el Reglamento del Sistema Bibliotecario de la UAS, en este documento se establecen los lineamientos para ofrecer los servicios al usuario, así como por medio de la comunicación de la Política de la calidad, lo cual se realiza por medio de la publicación en carteles en las áreas de la biblioteca y de las unidades. Como parte de la entrevista, el auditado, Ing. Arnulfo Palomares Barragan, Coordinador de Servicios al Público de la Dirección General de Sistema Bibliotecario, manifiesta que la Política de la Calidad responde al contexto de la UAS, a la Visión del Plan de Desarrollo Institucional del Rector y con el compromiso que se tiene con las partes interesadas, en este sentido, el auditado indica que contribuye al cumplimiento de la Política de la Calidad en la sección de proporcionar productos y servicios con calidad.</p> <p>El auditado mostró la Matriz de Riesgos y Oportunidades para el proceso de Servicios al Público, con fecha de 12 de febrero de 2023 con versión 6. En la Matriz se identificaron y analizaron cinco riesgos y una Oportunidad de Mejora, entre los que se encuentran los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El primer riesgo es Pérdida de Bibliografía, la cual está relacionada con la falta o falla de los arcos de seguridad, este riesgo está clasificado como Indeseable y las acciones que se han tomado es Gestionar la Reparación de los arcos de reparación • En el caso de los riesgos de inundaciones, falta de Iluminación y enfermedades, se encuentran en un estatus de aceptable sin revisión, lo cual significa que sistemáticamente se realizan diversas actividades que garantizan y controlan la situación relacionada al riesgo. • Finalmente se tiene un último riesgo identificado como Contagio de virus, este se encuentra en Aceptable con Revisión, lo cual significa que se están tomando acciones para mitigar el riesgo. <p>En el proceso de Servicios al Público se cuenta con dos Objetivos de la Calidad.</p> <p>DIRECCIÓN GENERAL DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO FACULTAD DE EDUCACIÓN FÍSICA Y DEPORTE Servicios al público</p> <p>En el proceso de Servicios al público de la biblioteca departamental de la Facultad De Educación Física Y Deporte, se contribuye a la eficacia del sistema de gestión de la calidad por medio de brindar un servicio de calidad a los usuarios, éste servicio se centra en la identificación de la necesidad particular de cada usuario, orientándolo en la búsqueda de la información que requiere, la asesoría personalizada y siempre con un alto</p> |
|--|---|

| | |
|--|---|
| | <p>grado de compromiso con un enfoque al usuario. En el proceso de Servicios al público, la política de la calidad se encuentra en la página web de la universidad, en un Poster a la entrada de la biblioteca y también en el documento llamado Manual de Gestión del Sistema de Calidad, con fecha de 31 de octubre de 2022, versión 30.</p> <p>Los auditados Lic. Katerine Sujey Boun Concho y Manuel Rodríguez Uriarte, ambos con el puesto de Bibliotecario/a, describen que la política de la calidad es un medio para proporcionar servicios de calidad, cumplir requisitos reglamentarios y legales, atender a usuarios por medio de préstamos de material bibliográfico y servicios de asesorías en las instalaciones, todo con un enfoque humanista, es decir, involucrarse en el contexto de las personas y no de una manera aislada. Se cuenta con un documento llamado Matriz de Riesgos y Oportunidades de la Dirección General del Sistema Bibliotecario, en donde están identificados cinco riesgos y una oportunidad, que son gestionados desde la Dirección General del Sistema Bibliotecario.</p> <p>DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS ESCOLARES ESCUELA PREPARATORIA EMILIANO ZAPATA Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura</p> <p>En el proceso de Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura en la Escuela Preparatoria Emiliano Zapata, la Responsable de Control Escolar la Mtra. Damaris Inzumza Ruiz demostró un total liderazgo en su proceso y con los colaboradores que participan con ella, por medio de transmitir la importancia de cumplir con las necesidades de los aspirantes y de cumplir con las especificaciones de los requisitos establecidos en la convocatoria, así mismo transmitiendo la esencia de la política de la calidad, lo anterior a partir de la difusión de los mismo hacia esta unidad por parte de la Dirección General de Servicios Escolares, que en colaboración con la responsable de proceso difunden trípticos, infografías y videos tutoriales, en donde se explican y se dan a conocer todos los requisitos para el proceso de admisión.</p> <p>La política de la calidad se encuentra publicada en las redes sociales de la unidad académica, con la finalidad de que los diferentes grupos de interés tengan acceso a ella; en el caso de la comunicación interna se da a conocer por medio del Módulo del SGC, y por medio de la página web de la Dirección del Sistema de Gestión de la Calidad, así como en también por medio de capacitaciones al sistema de gestión de la calidad.</p> <p>Las responsabilidades del puesto de Encargad(o/a) de Control Escolar de UA, se encuentran determinadas en el perfil de puesto, en donde se indican las responsabilidades básicas, Autoridad, funciones básicas, educación, formación, conocimientos, experiencia.</p> <p>Se determinaron los riesgos y oportunidades, los cuales se encuentran documentados en la Matriz de Riesgos y Oportunidades elaborada por la Dirección de Servicios Escolares de la UAS, con fecha de actualización del 11 de febrero del 2022 en su versión 5, teniendo 5 riesgos y 5 oportunidades; en este sentido, por parte de la responsable de Control Escolar son atendidos por medio de reforzar la comunicación con los aspirantes, especificando fechas, y requisitos particulares durante el proceso de Admisión, lo anterior ha dado como resultado un incremento en el cumplimiento de los requisitos por parte de los aspirantes.</p> <p>Actualmente se tiene una matrícula aproximada de 3600 estudiantes, de los cuales del primer año son 1453, para el periodo 2023-2024 se ofertaron 1502 fichas para nuevo ingreso, en comparación con el periodo 2022-2023 que se ofertaron 1400 fichas, dicho aumento tiene origen a partir de la Política de acceso a estudios de nivel medio superior al mayor número de aspirantes y con base en la capacidad instalada.</p> <p>Se comenta en relación con los objetivos de la calidad que estos están determinados y como información documentada en una matriz de Objetivos de la Calidad que se encuentra en el Módulo del SGC en su versión 8 y de fecha de actualización del 11 de febrero del 2022. Se identifican 2 objetivos de la calidad, el primero es “cumplir con el proceso de admisión a un programa educativo dentro de los tiempos establecidos por la comisión institucional de admisión” y el segundo es “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, para ambos casos se cumplió la meta establecida.</p> <p>DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIO SOCIAL FACULTAD DE ODONTOLOGÍA Asignación, seguimiento y liberación del servicio social</p> <p>En el proceso de Asignación, seguimiento y liberación del servicio social en la Facultad de Odontología, la política de la calidad se comunicó por medio de foros realizados por la Dirección General del Sistema de Gestión de la Calidad, invitando a todos los representantes de cada proceso, también se encuentra en la página web de la DSGC, en carteles ubicados en área; el auditado, el Dr. Hugo Alberto Sarabia López, Coordinador de Servicio Social en la Facultad De Odontología indicó que para el cumplimiento de la política de la calidad, se centra en la sección de compromiso social y servicios de calidad, ya que el proceso por su propio propósito contribuye en ello, a través de brindar servicios de asignación, seguimiento y liberación del servicio social de los estudiantes, y en el caso de la sociedad, se contribuye por medio de la vinculación de</p> |
|--|---|

| | |
|--|---|
| | <p>estudiantes con los sectores públicos o en asociaciones civiles, además de que se encuentra reglamentado en el Documento llamado Reglamento de Servicio Social Universitario emitido en 2022.</p> <p>Se tienen identificados nueve riesgos y dos oportunidades de mejora, en el documento llamado Matriz de Riesgos y Oportunidades con fecha de 24 de febrero 2021 en su versión 4. De los cuales 2 están en estatus de Inaceptables, el primero es Contagio de virus SARS COV-2 el cual mantiene actividades de control, monitoreo semestral y con un estado en ejecución; el segundo es el riesgo de Deficiencia en capacitación de los brigadistas para llevar a cabo el servicio social, el cual también tiene actividades de control, monitoreo anual y con un estatus en ejecución. También se cuenta con un riesgo con estatus de indeseable, el cual consiste en la deficiente atención en la asesoría y seguimiento del servicio social por proyecto, este cuenta con actividades de control y estado de ejecución. Por último, se cuenta con dos oportunidades de Mejora, la primera es Actividades de operación por medios remotos y el segundo Capacitación a los nuevos responsables de las coordinaciones de servicio social de las unidades académicas.</p> <p>Se cuenta con el documento llamado Objetivos de la Calidad con fecha de 11 de enero de 2022, en su versión 5, en donde se tienen tres objetivos:</p> <ul style="list-style-type: none">• emitir convocatoria conforme a la normatividad institucional, para que los estudiantes y egresados realicen el servicio social universitario, fortaleciendo la vinculación con los sectores público y social,• expedir la carta liberación conforme a la normatividad institucional, para que los brigadistas del servicio social completen su formación integral y están en condiciones de tramitar su titulación y• obtener el grado de satisfacción de los usuarios de los servicios de servicio social entre los niveles de bueno y excelente. <p>DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIO SOCIAL FACULTAD DE ESTUDIOS INTERNACIONALES Y POLÍTICAS PUBLICAS Asignación, seguimiento y liberación del servicio social</p> <p>La política de la calidad se encuentre en un cartel y se dio a conocer en un curso llamado ISO 9001:2015, Gestión de la Calidad hacia un liderazgo visionario, impartido en los meses de septiembre y octubre del 2022 con una duración de 32 horas y firmado por el MC Omar Armando Beltrán Zazueta, director de la Dirección del Sistema de Gestión de la Calidad. La auditada, la Mtra. Diana Fernanda Figueroa Sánchez, Coordinadora de Servicio Social, indicó que desde su proceso se contribuye al cumplimiento de la política por medio de los servicios que se prestan en la coordinación, todo con un enfoque humanista y de calidad.</p> <p>Se cuenta con dos oportunidades de Mejora, la primera es Actividades de operación por medios remotos y el segundo Capacitación a los nuevos responsables de las coordinaciones de servicio social de las unidades académicas. La auditada, la Mtra. Diana Fernanda Figueroa Sánchez, Coordinadora de Servicio Social, indicó que tiene identificado un riesgo el cual está relacionado con el limitado número de asesores para el seguimiento del servicio social a cada brigadista, lo que actualmente está provocando la sobrecarga de alguno de los asesores para darle seguimiento a cada brigadista, y que en ese sentido se podría en determinado momento incumplir con esta actividad del proceso.</p> <p>DIRECCIÓN DE CONTABILIDAD GENERAL Registro de ingresos</p> <p>En proceso de Registro de ingresos de la Dirección de Contabilidad General, el auditado el Lic. Jesús Zañudo Hernández responsable del proceso, mostró la política de la calidad por medio del Módulo del SGC, en el documento llamado Manual de Sistema de Gestión de la Calidad, con fecha de actualización del 31 de octubre del 2022, en su versión número 30.</p> <p>Se revisa Matriz de Riesgos y Oportunidades con fecha de 2 de febrero del 2023 en versión número 5, en la matriz actualizada se tienen identificados 2 riesgos y una oportunidad de mejora:</p> <ul style="list-style-type: none">• El primer riesgo es Contagio del Virus COVID 19, con un índice de riesgo en amarillo, que significa aceptable con revisión, con medidas de control y sus elementos del control, con fecha de cumplimiento de 31 de diciembre de 2023, con frecuencia de revisión semestral.• El segundo riesgo es No alimentar correctamente la información al módulo de ingresos y que no se haga la separación de las cuentas presupuestales por fondos, con un índice de riesgo en amarillo, que significa aceptable con revisión, con medidas de control y elementos de control, fecha de cumplimiento de 31 de diciembre de 2023, frecuencia de revisión anual.• La oportunidad de mejora es apoyar el fortalecimiento del procesamiento de información financiera en el SIIA aplicando las legislaciones en materia de transparencia, esta oportunidad cuenta con su plan de mejora documentado y enviado a la Dirección del Sistema de Gestión de la Calidad. <p>Durante la evaluación al proceso, en entrevista con Lic. Jesús Zañudo Hernández responsable del proceso, se comenta en relación con los objetivos de la calidad que estos están determinados y como información documentada en el Módulo del SGC en el documentos llamado Objetivo de Calidad, con fecha de 30 de junio de 2022, en versión número 15, firmado por el responsable de proceso y autorizado por la Mtra. Rebeca Carrasco Peña, titular de la Dirección de Contabilidad General. Se tienen establecidos dos objetivos de la Calidad, los cuales se enlistan a continuación:</p> |
|--|---|

1. Registrar, revisar y mantener todos los ingresos que recibe la institución 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.
2. Obtener el grado de satisfacción de los usuarios, entre los niveles de bueno y excelente, al solicitar los servicios.

DIRECCIÓN DE CONTABILIDAD GENERAL

Registro de egresos

En proceso de Registro de egresos de la Dirección de Contabilidad General, el auditado el Lic. Silvano López García, mostró la política de la calidad a través del módulo del SGC, manifestando que por medio de las actividades diarias y cotidianas del proceso se satisfacen las necesidades del cliente y los reglamentarios, destacando al cliente principal a la Dirección de Contabilidad General, la cual tiene como requisito principal la revisión y el registro de egresos institucionales; se revisó la Matriz de Riesgos y Oportunidades (no actualizada en el módulo del SGC) con fecha de 27 de enero de 2023 en versión número 5, enviada por correo electrónico a la Dirección Sistema de Gestión de la Calidad con fecha de 15 de marzo del presente, en esta matriz se identificaron dos riesgos y una oportunidad:

- El primer riesgo es que la información que arroja el SIA de los reportes anuales de percepciones y deducciones sean incorrecta, este riesgo tiene un índice de aceptable con revisión, con monitoreo semestral.
- El segundo riesgo es contagio de virus de COVID-19, este riesgo tiene un índice de aceptable con revisión, en estado de ejecución con monitoreo anual.
- La oportunidad de mejora identificada es contar con los reportes anuales para facilitar la conciliación de sueldos y salarios de manera anual, esta oportunidad tiene documentado su plan de mejora.

DIRECCIÓN DE CONTABILIDAD GENERAL

Operación y contabilidad

En el proceso de Operación y Contabilidad se tiene el documento llamado Objetivo de la Calidad con fecha de 07 de enero del 2023 y en versión número 18, identificando tres objetivos de la calidad:

1. Mantener actualizado 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
2. Elaborar los trámites para pago a proveedores y retenciones por pagar, enviarlos a la Dirección de Auditoría Interna y a la Secretaría de Administración y Fianzas en tiempo y forma.
3. Obtener el grado de satisfacción de los usuarios entre los niveles de bueno y excelente al solicitar el servicio.

En relación con la gestión del riesgo, se han identificado los riesgos y oportunidades del proceso, éstos están documentados en la Matriz de Riesgos y Oportunidades con fecha de 12 de febrero de 2023, en versión número 6. En este documento se describe un riesgo y una oportunidad de mejora:

- El riesgo identificado es el de Contagio de COVID-19, el cual tiene un índice de riesgo aceptable con revisión y una fecha de cumplimiento de 15 de diciembre de 2023, el estado actual es en ejecución con sus respectivos medios y elementos de control.
- La oportunidad de mejora identificada es el Mantenimiento a la tabla general de acuerdo con la normatividad vigente con el Consejo Nacional de Armonización Contable (CONAC), para lo cual se cuenta con el plan de mejora documentado.

DIRECCIÓN DE CONTABILIDAD GENERAL

Apoyo Administrativo de la Dirección de Contabilidad General

El proceso de Apoyo Administrativo de la Dirección de Contabilidad General, la auditora indica que contribuye a uno de los propósitos principales del Sistema de Gestión de la Calidad que es la mejora continua, dando calidad en el servicio, con las características de calidez, personalizada y en apoyo constante en todas las áreas de la Dirección de Contabilidad General. En este sentido manifiesto que la Política de Gestión de la Calidad es un instrumento de mejora continua, se encuentra en un cuadro en la pared de la oficina y en lo particular se contribuye de manera diaria con un enfoque de calidad en el servicio, así como con las relaciones entre las diferentes partes interesadas para el proceso. El proceso de Apoyo Administrativo de la Dirección de Contabilidad General tiene documentado los riesgos y oportunidades en la Matriz de Riesgos Y Oportunidades con fecha de 11 de febrero de 2023, en su versión 5; en esta Matriz tienen identificados 5 riesgos y 1 oportunidad de mejora, distribuidos de la siguiente manera: Riesgo de incumplimiento en la entrega de información a la Coordinación de Acceso a la Información Pública dentro de los plazos establecidos, este riesgo se encuentra con un índice de aceptable sin revisión, lo cual significa que ya no requiere un tratamiento debido a que actualmente se está cumpliendo en la entrega de información en los plazos establecidos. El riesgo de realizar la captura de las requisiciones con errores actualmente se encuentra con un índice de aceptable sin revisión, esto derivado a que se trabajó con la Dirección de Bienes Inventarios para que se cambiara el módulo de requisiciones. El riesgo identificado como impresiones ilegibles, se encuentra con un

| | |
|--|---|
| | <p>índice de indeseable, para lo cual se está trabajando con acciones de control relacionadas con el mantenimiento preventivo de la impresora. El riesgo de con errores en la captura del formato de resguardo de bienes muebles, este riesgo se encuentra con un índice de aceptable con revisión, para lo cual se está trabajando con una oportunidad de mejora. El riesgo de contagio de COVID-19, se encuentra con un índice de aceptable con revisión, lo anterior debido a que se han mantenido las medidas de control. La oportunidad de mejora identificada corresponde al módulo de captura, generación y archivo del control de bienes muebles, se está atendiendo con un plan de mejora. Durante la evaluación al proceso de Apoyo Administrativo de la Dirección de Contabilidad General, en entrevista con LCP Janeth Flores Névarez responsable del proceso, con el puesto Responsable de Proceso, se comenta en relación con los objetivos de la calidad que estos están determinados y como información documentada en lo que se conoce como Objetivos de la Calidad, con fecha de 11 de febrero de 2022, en su versión 11. El documento se encuentra firmado de revisión por el responsable del proceso la LCP Janeth Flores Névarez y aprobado por la Directora de la DCG, la CPC Rebeca Carrasco Peña. En este documento se tienen identificados dos objetivos de la calidad: 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. Proporcionando servicios de calidad al usuario en apego a la normatividad aplicable. 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>SECRETARÍA ACADÉMICO UNIVERSITARIO Elaboración y seguimiento del plan de acción tutorial de la unidad académica En entrevista con Rosa Delia Feliz Ontiveros, Responsable del Programa de Tutorías y Leopoldo Manjarrez Ley, se solicitó el ejercicio de su Análisis de Riesgos y Oportunidades para lo cual fue mostrado una matriz de riesgos y oportunidades, versión 05, en el cual se determinaron Actividades y sus riesgos del proceso para la ejecución del plan de acción tutorial con nivel de ponderación para su frecuencia y severidad, así como sus acciones de tratamiento y acciones para mitigar riesgos por COVID-2019 y acciones de tratamiento reduciendo su impacto. Los mecanismos a seguir en la matriz de riesgos y oportunidades son mediante los siguientes factores: la etapa del proceso a analizar, identificación si es un riesgo u oportunidad, descripción del riesgo u oportunidad, análisis de la falla o mejora, descripción del daño o impacto, asignación de valores frecuencia y severidad, resultado del producto de frecuencia por severidad, índice de riesgo señalado por colores, tipo de tratamiento a recibir el riesgo u oportunidad identificado, medidas a tomar para su control, elemento o evidencia verificable, nombre del responsable de control, fecha propuesta de cumplimiento, frecuencia de revisión para su monitoreo, estado que guardan las acciones, y variables de revisión para frecuencia, severidad y, riesgo residual, re-evaluación de IR y determinación de si el tratamiento fue eficaz o no. Así también para el fortalecimiento de las acciones, los responsables de tutorías llevaron a cabo capacitaciones para su personal en especial de nuevo ingreso en el área para el conocimiento y aplicación de los planes de acción de las tutorías en su unidad académica aplicable y en base a la matriz de análisis de riesgos y oportunidades en la sección de los tratamientos se llevaron a cabo acciones como las capacitaciones en línea del proceso y de la propia matriz de análisis de riesgos y oportunidades. Se mostró evidencia de constancias del siguiente personal capacitado:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Abraham Calderón Casto- FCQB- responsable de tutorías de la (RT)-agosto 22. • Mtra. Marysol Patricia Gastelum de quien solo falta su constancia hasta hoy marzo 21 del 23. • Karee Abigail García Maro – RT- FIM (Facultad de Ingeniería Mochis) – 16 de marzo 2023. <p>Al responsable del proceso general en la unidad se le solicito los Objetivos de Calidad, mostrando los siguientes 5 Objetivos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Elaborar el plan tutorial por programa educativo esté listo y cumpla con las características que debe cumplir en línea en agosto de cada año. 2. Avances del plan tutorial para ver los logros requeridos. 3. Cumplir con las acciones del plan tutorial y sus actividades. 4. Obtener grado de satisfacción del usuario al 85%. 5. Entregar al secretario académico universitario al final del ciclo por unidad regional. <p>Se mostró evidencia de cumplimiento de tales objetivos y como ejemplo se revisaron en especial el del plan cumpliendo al 100% en relación con su meta y el de seguimiento al 95%; donde su meta esta del 80%. Este cumplimiento incluye las 4 Unidades regionales: norte, centro-norte, centro y sur; donde se mostraron las planeaciones tutoriales en especial la de la Unidad Sur en Mazatlán: facultad de ciencias sociales, facultad de derecho, gastronomía y nutrición, y de Arquitectura de Mazatlán.</p> <p>DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS ESCOLARES Admisión al primer periodo de programas educativos escolarizados nivel bachillerato y licenciatura Durante evaluación con José Vidal Jiménez Ramírez y Yipsy Lucero Carvajal Caro, se mostró de la matriz de riesgos y oportunidades con fecha del 13 de febrero de 2023 la cual incluye las actividades del proceso tales como:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pre-inscripción. |
|--|---|

| | |
|--|---|
| | <p>2. Evaluación Diagnóstico. 3. General (Covid19 y medios remotos). 4. Inscripción.</p> <p>En este 2023 al considerar nuevamente el COVID 19 el resultado de su análisis de riesgo bajo en su ponderación de acuerdo con el 2022 de rojo a color amarillo lo que determina que acciones de tratamiento fueron consideradas y aplicadas para mitigar el riesgo de reducción de la pandemia con el uso de cubrebocas, gel y otras medidas que se establecieron de tal forma que dichas acciones han sido efectivas hasta el momento.</p> <p>En el caso de las actividades de pre-inscripción, evaluación e inscripción los resultados fueron en color verde que no requieren acciones inmediatas.</p> <p>Se cuenta con los siguientes Objetivos de Calidad:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cumplir con el proceso de admisión a un programa educativo al 85% 2. Obtener el grado de satisfacción de los usuarios en orden y transparencia al proceso de admisión bueno y excelente al 85%. <p>Los 2 objetivos de calidad cumplieron con la meta establecida en el 2022 donde dichos datos fueron mostrados en su reporte de objetivos de calidad donde para el proceso de admisión al programa educativo fue de 85.52% de acuerdo con la meta del 85% y en el caso de la satisfacción de los usuarios se logró el 92% lo cual están arriba del 85% como meta a alcanzar.</p> <p>DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS ESCOLARES Emisión de Certificados de Estudio</p> <p>Durante entrevista con Yipsy Lucero Carvajal Caro (Responsable) y José Vidal Jiménez Ramírez (Soporte), se mostró la matriz de riesgos y oportunidades del 13 de febrero 2023 versión 05 la cual incluye las actividades del proceso tales como:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Recepción. 2. Asignación del expediente para su elaboración. 3. Revisión del certificado impreso. 4. General (Covid19 y medios remotos). <p>En este 2023 al considerar nuevamente el COVID 19 el resultado de su análisis de riesgo bajo en su ponderación a un valor de 6 abajo con respecto al 2022 bajando a color amarillo lo que determina que acciones de tratamiento fueron consideradas y aplicadas para mitigar el riesgo de contagio por COVID-19. En el caso de las actividades de recepción, asignación del expediente para su elaboración y revisión del certificado impreso, los resultados fueron en color verde que no requieren acciones inmediatas.</p> <p>Se solicitó mostrar los Objetivos de Calidad y sus resultados contando con los siguientes: 1. Mejorar tiempo del trámite para la emisión de los certificados de estudio de los egresados de la institución, brindando un servicio de calidad en un total de 12 días como meta del indicador. Los tiempos obtenidos en varios certificados mostrados emitidos en el 2022 y 2023, registran tiempos debajo de 12 días / 2. Obtener el grado de satisfacción del usuario entre los niveles bueno y excelente con meta mínimo 90%. Se mostró resultados de septiembre a diciembre 2022 con un resultado del 99% cumpliendo su meta del 90%. Se tiene un indicador de cumplimiento mensual de los certificados el cual está al 100% en julio, agosto y septiembre 2022 independiente de los 2 objetivos arriba mencionados y que sustenta el cumplimiento del primer objetivo.</p> <p>DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS ESCOLARES FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN Admisión primer periodo de los programas educativos escolarizados nivel bachillerato y licenciatura</p> <p>Durante la evaluación con el Ing. Samuel Alonso Bojórquez – Encargado de Control Escolar. Se mostró la matriz de riesgos y oportunidades con fecha de actualización 11 de febrero 2022 versión 05 la cual incluye las actividades del proceso tales como:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pre-inscripción / 2. Evaluación Diagnóstico. / 3. General (Covid19 y medios remotos) / 4. Inscripción. En el caso de las actividades de pre-inscripción, evaluación e inscripción los resultados fueron en color verde que no requieren acciones inmediatas. <p>Se cuenta con 2 objetivos de calidad:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cumplir con el proceso de admisión a un programa educativo dentro de los tiempos establecidos por la comisión institucional de admisión (CIA). Meta: aspirantes aceptados vs constancias de inscripción emitidas a la fecha establecida. En el 2022 ingresaron solicitud de admisión 1961 aspirantes a la facultad de contaduría y administración, y de los cuales se lograron 1591 constancias de pre-inscripción, lográndose un porcentaje del 78.56% y donde la meta a lograr era de 90% en el 2022. 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 = 90% donde en el 2022 se logró al 92.26%. cumpliendo con la política de gestión la cual nos la hizo notar la parte de servicio humano y la atención a los aspirantes en conjunto con los padres de familia. |
|--|---|

| |
|--|
| <p>DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS ESCOLARES FACULTAD DE DERECHO CULIACÁN Admisión primer periodo de los programas educativos escolarizados nivel bachillerato y licenciatura En entrevista con Ernesto Manuel Quintero Esparragoza, Encargado de Control Escolar, se solicitó la matriz de riesgos y oportunidades, así como los objetivos de calidad donde comenta en donde se tienen documentados y que la matriz de riesgos y oportunidades debe de realizarse de forma anual. El auditado mostro el siguiente dato de medición que permite evaluar dicho dato con uno de los objetivos de calidad definidos por la UAS en sus planes de calidad, el cual en el ciclo 2022-2023 se tuvo un total de 1539 aspirantes pre-inscritos en el proceso de admisión primer periodo en donde 1057 concluyeron su proceso de pre-inscripción arrojando un resultado del 78.94% con respecto a su total del 100%. Se revisan los documentos y se valida que el personal auditado conoce los mecanismos para el seguimiento de los objetivos y la gestión de los riesgos.</p> <p>SECRETARÍA ACADÉMICA UNIVERSITARIA ESCUELA PREPARATORIA SAN BLAS Elaboración y seguimiento del plan de acción tutorial de la unidad académica Personal Auditado: Edgar Alberto Aboyte Ochoa – Responsable de tutoría de la unidad académica de la preparatoria San Blas Se mostró el perfil de puesto del responsable del plan tutorial (RT) del nivel medio superior (bachillerato de San Blas con fecha del 1 al 18 de agosto 2021 versiones 1 y 2 donde se describe las responsabilidades básicas, autoridades y funciones socializando el Programa Institucional de Tutorías (PIT). En el documento mostrado matriz de riesgo y oportunidades, uno de los factores de riesgo común es la del cambio del RT sin embargo en esta unidad no se tiene ese riesgo ya que el responsable cuenta con más de 7 años en el puesto y no tiene problemas con ese riesgo donde en el caso del paso de la actividad el puesto se ha mantenido. Actualmente la ponderación obtenida para el COVID está en amarillo obteniendo un IR de 9 que no afecta sin embargo acciones son tomadas en cuenta. Los Objetivos de Calidad los cuales son reportados por la Dirección para la rendición de cuentas son los siguientes y se encuentran estipulados en el documento que lleva su nombre con emisión del 4 de febrero 2022 y versión 03: Elaborar el PAT del ciclo escolar, Entregar avances del PAT a mediados del ciclo (diciembre o enero). Dar cumplimiento al PAT en un 80% con informe final de actividades. Obtener el grado de satisfacción del usuario mínimo 85%. Entregar al Secretario General el PAT. Se mostró la evidencia del Informe Final del PAT versión 02 con emisión del 4 de mayo 2022 del ciclo escolar 2021-2022 con 40 actividades declaradas y obteniendo el 95% de ejecutada arriba de la meta y el cual tiene fecha del 14 de junio 2022 y de entregado en el mes de julio 2022.</p> <p>SECRETARÍA ACADÉMICA UNIVERSITARIA ESCUELA PREPARATORIA CASA BLANCA Elaboración y seguimiento del plan de acción tutorial de la unidad académica Personal Auditado: Mtra. Iris Mabel Ley Sánchez – Responsable de tutoría de la unidad académica de la preparatoria Casa Blanca (9 años) Como parte de su liderazgo y compromiso la responsable de tutoría en la Unidad Académica Preparatoria Casa Blanca la Mtra. Iris Mabel Ley mostró el documento de perfil de puesto con emisión del 18 de agosto 2021 y versión 02 donde se describen sus competencias, responsabilidades y funciones en la Unidad Académica tales como: Educación: Licenciatura Titulado - mostró su título. Formación: Indistinta – Licenciado en Psicología. Conocimientos: tutoría y SGC – constancias de cursos en ISO 9001/9000, SGC y SACE. Experiencia 1 a 5 años – cuenta con 9 años de experiencia. Los Objetivos de Calidad los cuales son reportados por la Dirección para la rendición de cuentas son los siguientes y se encuentran estipulados en el documento que lleva su nombre con emisión del 4 de febrero 2022 y versión 03: Elaborar el PAT del ciclo escolar. Entregar avances del PAT a mediados del ciclo (diciembre o enero). Dar cumplimiento al PAT en un 80% con informe final de actividades. Obtener el grado de satisfacción del usuario mínimo 85%. Entregar al Secretario General el PAT</p> <p>DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIO SOCIAL FACULTAD DE EDUCACIÓN FÍSICA Y DEPORTE Asignación, seguimiento y liberación del servicio social El auditado, Dolores Ricardo Araujo Salcedo – Coordinador de Servicio Social, mostro su perfil de puesto como Coordinación del Servicio Social de la Unidad Académica el cual se encuentra en la plataforma del SGC con fecha de emisión del 30 de octubre del 2017 y versión 02, donde se determina su nivel de responsabilidad y autoridad para ejercer dicha posición que le permite gestionar sus procesos con la información documentada del Sistema de Gestión de la Calidad en ISO 9001:2015. Se mostró la matriz de análisis de riesgos y oportunidades del proceso con fecha del 15 de marzo 2023 versión 06 en la cual participó durante el ejercicio del análisis de riesgos y oportunidades en cada una de las actividades del proceso; identificando que el tiempo de la carta de liberación era tardía y podía no cumplir la meta establecida para liberar después de un mes, se determinó en la etapa de tratamiento de acción reducir</p> |
|--|

| | |
|--|---|
| | <p>las firmas para liberarla en tiempo menor a un mes (actualmente se libera en una semana) de 4 firmas a 1 firma por el Director General de Servicio Social, Dr. Víctor Aguilar Gaxiola.</p> <p>Los Objetivos de Calidad del proceso mostrados son los siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Emitir la convocatoria conforme a la normatividad institucional para que los estudiantes y egresados realicen su servicio social universitario. Emitir y publicar 2 veces al año la última fue en noviembre 2022 mostrándose el cronograma de actividades de la dirección general del servicio social correspondiente al ciclo escolar 2022-2023 segundo periodo noviembre-agosto 2023 donde la convocatoria se describe del 7 de noviembre al 7 de diciembre 2022 donde se mostró la última convocatoria. 2. Expedición de las cartas de liberación al 91% dentro de los 24 días después de su solicitud. El auditado mostro varias cartas de liberación entre ellas las de Jesús Arturo Yáñez Escalante # de cuenta/matricula: 1349617-4 y de Sara Nayely Salas Torres # 1545103-8 como ejemplos las cuales fueron entregadas en menos de 7 días de acuerdo con la fecha de solicitud vs fecha de entrega. 3. Satisfacción de los usuarios y partes interesadas al 90% de buenos y excelentes mostrándose su cumplimiento en los reportes entregados a la dirección. <p>DIRECCIÓN DEL PERSONAL Control de guardias</p> <p>El Lic. en derecho Héctor Octavio Arrellano Sánchez Responsable de Proceso Guardia, presenta una matriz de riesgos, Fecha de emisión: 28-02-2023 version: 05 en donde se indican los 2 de los cuales los principales riesgos a lo que llegaron fueron: IR (Índice de riesgo) =Aceptable con revisión: a) Contingencia ambiental en los periodos de supervisión a los conserjes y veladores en su jornada laboral (huracán, sismo) (medio ambiente). IR =Oportunidades 14: a). Capacitación a los operativos en el procedimiento de control de asistencia de conserjes y veladores.</p> <p>En este proceso se contempla una tabla con los objetivos de calidad (2 objetivos) fecha de actualizados el 30-10-2021 vesión:10. a) Con una frecuencia mensual se tiene el siguiente objetivo: Generar en tiempo y forma las órdenes de pagos mensuales, de guardias de conserjes y veladores, de acuerdo con la normativa institucional vigente. Meta= Al menos el 98%. b) Con una frecuencia cuatrimestralmente: Obtener el grado de satisfacción de los usuarios entre los niveles de bueno y excelente al solicitar nuestros servicios. Meta= Al menos el 86%. Se muestra la siguiente evidencia: Indicador # 1: Reporte mensual de órdenes de pagos de guardias (Dirección General de Recursos Humanos. Dirección de Personal) Fecha de actualización:30 de octubre de 2017. Versión:7. Periodo: Diciembre 2022= 99.8%. Periodo: Enero 2023 100%. Se cumple con este indicador Enero 2023= 100%. Se cumple con este objetivo. c) Mes: Noviembre 2022= 100%. Diciembre 2022= 100%. Enero 2023= 100%. Se cumple con este objetivo. Con una frecuencia cuatrimestralmente: Obtener el grado de satisfacción de los usuarios entre los niveles de bueno y excelente al solicitar nuestros servicios. Meta= Al menos el 88%.</p> <p>DIRECCIÓN DEL PERSONAL Certificación laboral</p> <p>En entrevista realizada con Lic. en derecho Héctor Octavio Arrellano Sánchez Responsable de Proceso Certificación laboral, presenta una matriz de riesgos, Fecha de emisión: 28-02-2023 version:04 en donde se indican los 7 de los cuales los principales riesgos a lo que llegaron fueron: IR (Índice de riesgo) =Aceptable en revisión: a) Credenciales de identificación con fotografía deformes distorsionadas. b) Certificaciones laborales con datos incompletos del usuario. c)Discrepancia de antigüedad entre la base de datos del SIIA y la registrada en su expediente. d) Certificaciones laborales manchas. e) Contingencia ambiental del en los periodos de procedimiento de elaboraciones de certificaciones laborales y credencial de identificación universitaria (huracán, sismo) (medio ambiente). En este proceso se contempla una tabla con los objetivos de calidad, fecha de actualización el 30-10-2021 vesión:12. Con una frecuencia mensual se tienen objetivos: a) Elaborar las certificaciones en apego a la normativa institucional, a más tardar dos días hábiles después de recibir la solicitud, siempre que no requieran revisión de antigüedad u otros datos específicos. Meta= 100%. b) Elaborar las certificaciones de acuerdo con los plazos de promesa de entrega, cuando las solicitudes requieran de revisión. Meta= 96%. c) Elaborar las credenciales el mismo día de su solicitud y en apego a la normatividad existente, siempre que no existan problemas en los datos laborales del trabajador. Meta= 100%.</p> <p>CENTRO DE CÓMPUTO CULIACÁN Solicitud y asignación de equipo de cómputo y espacios físicos.</p> <p>En entrevista realizada con Lic. Dunia Elizabet Uriarte González responsable de Proceso presenta una matriz de riesgos (Centro de Computo Universitario) de fecha de actualización: 31-03-2013 version:06 en donde se encuentran 9 de los cuales los principales riesgos a lo que llegaron fueron: IR (Índice de riesgo) =Aceptable con revisión: a) Contagio de virus Covid-19 y sus variantes. b) Falla de energía eléctrica. c)Cancelación inoportuna de espacios físicos por parte de los usuarios. d) Falla de internet e) Falla en equipo de cómputo por descargas eléctrica. f) En el área de laptop el alumno queda registrado y se sale sin avisar para liberar el espacio. IR=Inaceptable: a) Salida de emergencia. IR=Indeseable=Falla de equipo (hardware). IR=Oportunidades: a). Implementación de un formato de registro manual de acceso al área de prácticas sin</p> |
|--|---|

| | |
|--|--|
| | <p>servicio de internet, y alimentación en el SICCU a través de un módulo para su contabilización del uso de este.</p> <p>Objetivos de Calidad, fecha de actualización: 07-03-2022 version:09 en donde se tienen considerados 3 objetivos: a) Garantizar a nuestros usuarios el acceso a instalaciones y equipos adecuados 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. Meta: =90 % de forma mensual. Se presenta Reporte Mensual de Servicios de CCU fecha de actualización:31-10-2017, version:06. Mes Enero=2022 100%. Mes Abril=2022 100%. Mes Junio 2022= 98.5%. Mes Enero=2023= 97.5%. Se cumple con este objetivo. b) Contar con equipo de cómputo (hardware) en funcionamiento que facilite la contribución en la formación educativa de nuestros usuarios. Meta=80 de forma cuatrimestral. c) Obtener el grado de satisfacción de los usuarios entre los niveles de bueno y excelente al solicitar servicios de Centro de Cómputo. nuestros servicios. Meta= Al menos el 83%. Se presenta evidencia: Reporte General de Cumplimiento de Satisfacción a Usuarios. Fecha de emisión: 26 de abril 2022 versión: 04 Mayo-Agosto=95.31%. Septiembre-Diciembre 2022=95.97%. Se cumple con este objetivo.</p> <p>DIRECCIÓN ACADÉMICO LEGAL Certificación profesional En entrevista con LCP Maria de los Ángeles Espinoza Camacho, presenta una Matriz de Riesgos y Oportunidades (Dirección Académico Legal), fecha de actualización: 17-08-2020, versión: 03, en donde se indican 4, de los cuales se explican cada uno de ellos y la forma como lo determinaron En relación con los objetivos de calidad y planificación de los mismos para lógralos se muestran los objetivos para este proceso, con fecha de actualización: 25-02-2022 version:13, en las que se tiene 3 objetivos que a continuación se mencionan: 1) Cumplir en tiempo y forma el trámite para la expención de la certificación profesional de los egresados de la institución, brindado un servicio de calidad Meta=100% frecuencia mensual. 2) Dar seguimiento adecuado a las solicitudes de Certificación Profesional dentro de los plazos de promesa de entrega en apego a la normativa institucional Meta=80% con frecuencia mensual. 3) Obtener el grado de satisfacción de usuarios entre los niveles de bueno y excelentes en el trámite y resolución de las certificaciones profesionales solicitadas. Meta=Al menos 80% con frecuencia cuatrimestral.</p> <p>FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES Servicios de atención a eventos académicos, diseño y comunicación y elaboración de constancias. Lic. en Administración de Empresas (LAE) Ariadna Hernández Reyes Coordinadora Administrativa Encargada SGC comenta que se cuenta con una matriz Acciones para abordar riesgos y oportunidades (Facultad de Ciencias Económicas y sociales) fecha de actualización: 28-02-2023 version: 6, los principales riesgos a lo que llegaron el reproceso fueron 2: IR=Aceptable con revisión= Fallan los equipos y Contagio de Virus (contexto de pandemia). Los Objetivos de Calidad, fecha de actualización:09-02-2022 version:17, a continuación, se describen: 1.- Atender y realizar las solicitudes en los tiempos establecidos en el proceso de Servicios administrativos de la FACES, dando como resultado el servicio acorde a los requisitos solicitados por nuestros usuarios. Meta=91% Mensual. Muestra evidencia: Reporte Mensual de Cumplimiento con el objetivo. Se presenta evidencia: Abril 2022=100%. Enero 2023=100% Febrero2023= 100%. Se cumple con la meta. 2. Obtener el grado de satisfacción de los usuarios entre los niveles de bueno y excelente al solicitar servicios Meta=86% cuatrimestral. Evidencia: Reporte de cumplimiento de satisfacción a usuarios fecha de actualización: 25 abril 2022 version 04. Enero-abril 2022=100%. Mayo-Ago 2022 = 100%. Sep-dic 2022. 100%. Se cumple con la meta.</p> <p>DIRECCIÓN GENERAL DE VINCULACIÓN Y RELACIONES INTERNACIONALES FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS Promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil Lic. en Comercio Internacional, Omar Alberto Verdugo Lugo, Encargado de movilidad estudiantil, muestra "Matriz de riesgos y oportunidades", fecha de actualización: 12-02-2021 version:04, en el cual se tienen son 7 riesgos en total de los cuales: IR=Aceptación con revisión. Rotación de personal frecuente en las unidades académicas y en la DGVRI, involucradas en el proceso. IR= Aceptables sin revisión: Demora de respuesta o rechazo por parte de la Institución Receptora. IR=Oportunidad de mejora: a) Elaboración de un programa automatizado para la aplicación de la convocatoria. b) Desarrollo de medios digitales de atención a partes interesadas. IR=Inaceptable: Contagio del virus Covid; Menciona LCI Omar que el riesgo más importante es el de Rotación de Personal frecuente.</p> <p>DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS ESCOLARES COORDINACIÓN DE SERVICIOS ESCOLARES DE LA UNIDAD REGIONAL NORTE Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura.</p> |
|--|--|

| | |
|--|--|
| | <p>En entrevista con Licenciado en Enfermería (LE) Adiel Tamayo Ávila Coordinador de Servicios Escolares por Unidad Regional Norte, presenta la "Matriz de Riesgos y oportunidades", fecha de actualización:11-02-2022 version:5) en donde se registraron un total de riesgos 10 que a continuación se menciona. IR= Aceptable sin revisión= a) Llenado de la cedula de información con datos incorrectos. b) Equivocación en la selección del Programa Educativo a cursar por parte del aspirante. c) El aspirante acude a presentar el examen CENEVAL sin los documentos requeridos (constancia de preinscripción, comprobante de registro a CENEVAL y una identificación con fotografía. IR=Aceptable con revisión. a) Contagio del covid-19 (contagio por pandemia). b) Constancia de inscripción no registra firma de la persona que recibe la documentación en el control escolar de la UA. IR= Oportunidad. a) Dar difusión al procedimiento de admisión en su etapa de preinscripción. b) Dar difusión al procedimiento de admisión en su etapa de evaluación diagnóstica. c) Actividades de operación por medios remotos (contexto de pandemia). d) Impartición del taller sobre el proceso de admisión precisando el procedimiento de llenado de la cedula de inscripción.</p> <p>Comentan que se tienen los "Objetivos de Calidad", donde son considerados 2 que a continuación se describen:</p> <p>1.- Cumplir con el Proceso de Admisión a un Programa Educativo, dentro de los tiempos establecidos por la Comisión Institucional de Admisión. Frecuencia Anual Meta 90%. Se presenta como evidencia "Reporte General de Aspirantes inscritos dentro de los tiempos establecidos" (fecha de actualización: 30-10-2017 version:04) (Dirección General de Servicios Escolares) 2021-2022. Nombre de Unidad académica (Preparatoria ciudad Universitaria) (este es referente a las preparatorias del estado) Aspirantes aceptados:758, constancias de inscripción:758. Grado de cumplimiento:100 %. Cumple con la meta.</p> <p>2.- Obtener el grado de satisfacción de los usuarios en lo referente al orden y transparencia del Proceso de Admisión, entre los niveles de bueno y excelente Frecuencia Anual Meta 90%. Meta: 90.13% Cumple con la meta.</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>8.2, 8.2.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.2.4</p> | <p>TORRE ACADÉMICA DE CULIACÁN Solicitud y prestación de espacios físicos</p> <p>En entrevista con Luis Antón Amaral Solís, responsable de calidad de Torre Académica Culiacán, se comenta que se cuenta con el documento Requisitos y Criterios de Aceptación para el Producto y Servicio (Fecha de actualización 26 de octubre de 2022, versión 08), este documento se realiza a partir del análisis de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, considerando entre estos a los clientes, y aquellos requisitos legales y reglamentarios aplicables.</p> <p>Entre los requisitos y criterios de aceptación establecidos para la prestación del servicio se consideran:</p> <p>Disponibilidad</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cumplir con horarios de atención - Servicio al cliente - Puntualidad <p>Expectativa del producto</p> <p>La carta compromiso para el evento debe de contener la información precisa:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dar cumplimiento a las especificaciones técnicas - Ser claro, preciso, legible y funcional - Contener derechos y obligaciones de los usuarios <p>Programación:</p> <p>Solicitud con información completa:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nombre del departamento o personal a cuál va dirigido la solicitud (Dirección Sistema de Torres Académicas - Fecha de elaboración - Necesidades del solicitante para llevar cabo el evento (espacio físico, equipo y/u otros servicios, horario y fecha de evento). - Nombre de la institución que solicita los servicios de la Torre Académica - Nombre y firma de la persona que elabora la solicitud. <p>Entrega anticipada de la solicitud y reservación de espacio</p> <ul style="list-style-type: none"> - Para la programación de la fecha es necesario que se deposite el 30% de anticipo del costo total y firma de la carta compromiso <p>Como parte de los requisitos y criterios de aceptación, se identifican requisitos legales y reglamentarios entre los que se encuentran:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ley orgánica de la UAS • Estatutos Generales • PDI vigente • Reglamento de Protección Civil • Reglamento de Patrimonio Universitario |
|--|---|

| | |
|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Reglamento de servicios Externos • NOM-001-STPS-2008 <p>FACULTAD DE INGENIERÍA CULIACAN Servicio de laboratorio para obra civil Durante la realización del proceso de evaluación, Roger Ulisses Hernández Zamora, Coordinador del laboratorio, comenta en relación con los requisitos para los productos/servicios, que dentro de los documentos que mantienen del sistema de gestión, se tienen los Requisitos y Criterios de Aceptación para el Producto y Servicios. Entre los criterios a cumplir se consideran informe confiable, completo, oportuno (entregado en máximo 3 días hábiles a partir de concluidos los trabajos del laboratorio solicitados.</p> <p>Se documentan aquellos requisitos legales y reglamentarios que les aplican en relación con los métodos y equipos, por ejemplo: NMX-C-083-ONNCCE: Construcción – Concreto - Determinación de la Resistencia a la Compresión de Especímenes - Métodos de Ensayo. NMX-C-156-ONNCCE: Industria de la Construcción - Concreto Hidráulico - Determinación del Revenimiento en el Concreto Fresco. NMX-C-159-ONNCCE: Industria de la Construcción – Concreto - Elaboración y curado de Especímenes de ensayo. Así como la normatividad institucional a seguir como parte de sus actividades.</p> <p>DIRECCIÓN DE AUDITORÍA INTERNA Comprobación de gastos Durante la evaluación con Irma Mendivil Rivera, Responsable de proceso de comprobación de gastos, se revisan requisitos y criterios de aceptación (fecha de actualización 31 de octubre de 2022, versión 15) De entre los requisitos establecidos, se requiere prestar el servicio de manera oportuna, teniendo como criterio de cumplimiento el entregarse a la Dirección de Contabilidad General, a más tardar 7 días hábiles, así mismo se identifican requisitos legales y reglamentarios aplicables. Esto con el fin de cumplir los requisitos y expectativas de las partes interesadas. En el caso de las actividades que involucran la generación de la Carta de Liberación de Saldos, como criterio a cumplir, es que el documento deberá coincidir con la información emitida en el informe de la Situación de Saldos y Auxiliares de F y E con la finalidad de que se presente libre de errores y en los tiempos requeridos (1 día hábil).</p> <p>La comunicación con el cliente se realiza de manera predominante vía telefónica o conexiones remotas, sin embargo, todavía se considera importante la atención presencial, ya que muchos usuarios que desconocen el proceso siempre se presentan en la unidad a solicitar informes.</p> <p>DIRECCIÓN DE AUDITORÍA INTERNA Auditoría Interna Durante entrevista con José Gerardo Fernández Ávila, responsable de proceso de auditoría interna, se revisa el documento de Requisitos y Criterios de aceptación para el producto y servicio. Se identifican los requisitos del cliente, los legales y reglamentarios aplicables y los establecidos por la propia organización. Se establecen como clientes los Directores y Responsables de UO y UA, como requisito se define que el servicio debe ser útil, en relación con las asesorías in situ.</p> <p>En relación con el producto, como lo es los informes que se generan como resultado de las auditorías internas, se requiere que sea claro. Los informes deben contener de manera numerada los resultados, con redacción en lenguaje sencillo, de fácil lectura y entendimiento, para facilitar la comprensión Los resultados deberán prepararse sin prestarse a interpretaciones erróneas, exponiendo los resultados con imparcialidad, evitando la tendencia a exagerar o enfatizar el desempeño deficiente. La comunicación con el cliente se realiza a través de oficios institucionales, por los cuales se les da aviso a las diferente UO/UA sobre la evaluación que recibirán de acuerdo con el programa de auditorías internas establecido por la DAI.</p> <p>DIRECCIÓN GENERAL DE SISTEMA BIBLIOTECARIO COORDINACIÓN DE BIBLIOTECAS DE LA UNIDAD REGIONAL SUR Servicios al Público Para la evaluación, se entrevista al Maestro Rogelio Buelna Sánchez, Director de Biblioteca Central SIBIUAS; la Técnica Rosa Elena Canizales Bernal, Responsable de Biblioteca; al Ingeniero Leo Salas Salazar, Bibliotecario; a la Maestra Leticia Arvizu Trujillo, Bibliotecaria; y a Dr. Martín Alessandro Picos Benítez, Bibliotecario. Se 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 19, de fecha 31 de octubre de 2022, en el que se relacionan en un acomodo</p> |
|--|--|

| | |
|--|--|
| | <p>de matriz rectangular, la información sobre las partes interesadas vinculadas con cada tipo de requisito (préstamo interno y préstamo externo), 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.</p> <p>En la descripción del requisito, se hace referencia prioritaria a los “recursos documentales (puntualidad y disponibilidad, acervo correctamente intercalado, apoyo en la búsqueda del Acervo, préstamo Interno y préstamo externo, reglamento general de la DGSIBIUAS)”, ya que esta variable es la que sustenta la labor bibliotecaria que se analiza.</p> <p>Asimismo, 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. Para evidenciar lo dicho anteriormente, se muestra el listado de material documental para su clasificación correspondiente a 2023 que envía el Departamento de Desarrollo de Colecciones.</p> <p>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. Se cuenta además con la “Cédula de Comunicación”, versión 02 de fecha 15 de septiembre de 2022. En esta matriz se establece, “qué se comunica”, “quien comunica”, “cuando se comunica”, “a quien se comunica”, “como se comunica (medio de comunicación)”, y el requisito de la Norma de Referencia asociado al requisito de comunicación”.</p> <p>DIRECCIÓN GENERAL DE SISTEMA BIBLIOTECARIO FACULTAD DE CIENCIAS DEL MAR Servicios al Público</p> <p>Se entrevista al Bibliotecólogo Licenciado Miguel Castillo Lizárraga, Responsable de la Biblioteca de la Facultad de Ciencias del Mar. El Licenciado Castillo 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”, relativo al Proceso de Servicios al Público, en el que se relaciona la información sobre las partes interesadas vinculadas con cada tipo de requisito (préstamo interno y préstamo externo), 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 descripción general del requisito establecido y los criterios de aceptación definidos para cada requisito.</p> <p>La comunicación con el cliente de los servicios bibliotecarios, 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.</p> <p>CENTRO DE COMPUTO MAZATLÁN Solicitud y asignación de equipo de cómputo y espacios físicos</p> <p>Como parte del ejercicio de auditoría Esteban mencionó que el centro de cómputo Mazatlán está abierto al público en general, mostrando a través de un anuncio los requisitos que deben cumplir los clientes para acceder al centro de cómputo, Esteban mostró a través de la plataforma del SGC el documento requisitos y criterios de aceptación para el producto y servicio. Esteban mostró un aviso en donde se describen los requisitos para la asignación de un equipo de cómputo, así como los requisitos para asignación de un espacio físico, observando como requisitos mostrar la INE, Esteban mencionó que estos requisitos ya están establecidos en el documento requisitos para los productos y servicios que forma parte de los documentos del SGC, sin embargo mencionó que en caso de existir un cambio, este cambio se notifica al SGC, y si este acepta el cambio, este se socializa a través de los avisos, redes sociales y página oficial de la UAS, Esteban mencionó que la retroalimentación y quejas con los clientes, es a través de la encuesta a usuarios de solicitud y asignación de equipos de cómputo, la cual mostró a través de la plataforma saccmaz, en donde se observó la base de datos de los usuarios del servicio de cómputo. Carolina mostró a través de la plataforma del SGC, el documento de plan de la calidad, en donde se observó la descripción de los requisitos para el productos y servicio, también mostró el documento requisitos y criterios de aceptación para el producto y servicio, en donde se observó la descripción de los requisitos establecidos por el cliente, así como los establecidos por la organización, en donde se observa los requisitos que debe proporcionar los usuarios para el acceso al servicio. Carolina comentó que de manera anual se revisan los requisitos para los productos y servicios, en conjunto con en conjunto con la directora del centro de cómputo Mazatlán, mencionó que, en caso de hacer una modificación, está se envía a la dirección del SGC, en caso de que la dirección del SGC, acepte el cambio este se socializa a través de los diferentes medios de comunicación descritos en la cédula de comunicación.</p> |
|--|--|

| |
|--|
| <p>ESCUELA PREPARATORIA LOS MOCHIS Servicios de Laboratorio de Pruebas Experimentales Lic. Clarissa Inobis Izaguirre Pinzón; indica que se cuenta con los Requisitos y criterios de aceptación para productos y servicios de la unidad Académica Preparatoria Los Mochis de fecha 3 de noviembre de 2020 donde se establecen los requisitos por parte de Alumnos, los propios de la organización y los legales y reglamentarios aplicables para el proceso de servicio de laboratorio de prácticas experimentales. En cuanto a comunicación con el cliente (alumnos) indica que mediante la Cédula de comunicación se establecen los mecanismos de comunicación hacia los clientes (Alumnos) sobre la información relativa a los productos y servicios, por parte de la Escuela Preparatoria y mediante oficios, correos electrónicos, llamadas telefónicas póster y trípticos; indica que los docentes a cada inicio de semestre y sobre todo para los alumnos de nuevo ingreso les informa sobre las políticas para el uso de laboratorio y el reglamento interno del laboratorio. Se informa a los docentes sobre los horarios de actividades experimentales, se muestra el horario del ciclo escolar 2021-2022 elaborado el pasado 10 de febrero de 2022. Si existe algún cambio de horario, se tiene tres semanas a lo largo del semestre para poder reprogramar la práctica. En las reuniones de academia se determinan las practica a realizar y se definen los recursos necesarios para su realización.</p> <p>ESCUELA PREPARATORIA LÁZARO CÁRDENAS Servicios de laboratorio de prácticas experimentales Se entrevistó al QFB. Fausto René Ibarra Lau, Secretario Administrativo; y a la Mtra. Bibiane Pierre Noel Gilles, Responsable de Proceso. 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. Se relaciona la información sobre los requisitos que tienen las Partes Interesadas identificadas (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. En cuanto al cliente, se indican los siguientes requisitos: (1) La demanda educativa con base a la capacidad que tiene el laboratorio de atender las prácticas experimentales; (2) Suficiencia, en cuanto a que las prácticas experimentales se desarrollan con la cantidad de equipo y material para el desarrollo de las 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, para que las instalaciones y equipos cuentan con medidas de conservación y mantenimiento y aseguran el desarrollo de prácticas en condiciones adecuadas. 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 Experimental de Usos Múltiples de la Escuela Preparatoria Lázaro Cárdenas; y (3) Evaluación, las prácticas se ejecuten de conformidad con los requisitos definidos. Mediante el plan de calidad se determinan los recursos necesarios para los servicios de laboratorio de pruebas experimentales. Se indica por parte de QFB. Fausto René Ibarra Lau que, en este inicio de semestres, a fin de que se tuviera en servicio el laboratorio y debido a la pausa de casi dos años por pandemia, se realizó una Solicitud de mantenimiento a la dirección de control de bienes e inventarios.</p> <p>DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS ESCOLARES FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura Se entrevisto a la Lic. Ubaldina Montoya Valdez, quien indica que se cuenta con un documento identificado como Requisitos y Criterios de Aceptación para el Producto y Servicio para el Proceso General de Admisión a un Programa Educativo, versión 10, de fecha 11-02-2022; que indica los criterios de aceptación sobre los requisitos de aspirantes y padres de familia, así como los propios de la FCEyA por ejemplo para el requisito del aspirante, "Información sobre el procedimiento, los periodos y los requisitos tanto para la Preinscripción como para la Inscripción, a los programas educativos de la Facultad (Administración de Empresas, Comercio Internacional, Recursos Humanos, Contaduría Pública, Mercadotecnia y Comercio electrónico), se establecen que la Comisión Institucional de Admisión (CIA) emitirá convocatoria de Preinscripción a más tardar 15 días naturales antes del periodo establecido en el Calendario Escolar aprobado por el H. Consejo Universitario, la cual deberá contener el periodo, el procedimiento y los requisitos para la Preinscripción. Para la socialización del Proceso de Admisión la CIA emitirá junto con la convocatoria, trípticos informativos donde se señale el procedimiento, los periodos y los requisitos para la Preinscripción. En el presente periodo se tiene que a inicios de marzo hasta el 17 de marzo es el periodo de preinscripciones. En Mayo es el Examen de selección y por medio del CENEVAL se reciben dichas evaluaciones por parte del Sistema Automatizado de Control Escolar, a fin de determinar mediante la comisión de evaluación a los aspirantes. Y emitir la lista de resultados por carreras que recibe la coordinadora de control Escolar. Muestra en pantalla el expediente de la alumna Elizalde Peñuela Luvia Isabel, en el que se observa la Constancia de inscripción, la carta consentimiento, la carta protesta y la carta autorización de datos personales, así como el acta de nacimiento, CURP y la</p> |
|--|

| | |
|--|--|
| | <p>constancia de Bachillerato. Cuando son alumnos de bachillerato de la UAS se integra la constancia de calificaciones.</p> <p>SECRETARÍA ACADÉMICA UNIVERSITARIA PREPARATORIA 8 DE JULIO Elaboración y seguimiento del plan de acción tutorial de la unidad académica Para validar lo relativo a la identificación de los requisitos del servicio de tutorías, la Responsable de Tutorías, la Mtra. Mayra Olivas muestra el documento “Requisitos y Criterios de Aceptación para el Producto y Servicio”, en el cual se establecen las partes interesadas, el tipo de requisito, la descripción del requisito y el criterio de aceptación. Para validar lo anterior, la Responsable de Tutorías muestra evidencia de una reunión de Socialización del PAT y del PIT con los tutores, de fecha 1 de septiembre de 2022. Aunado a lo anterior, se muestra evidencia de la lista de asistencia a la Reunión de Tutorías de fecha 30 de agosto de 2022, con el propósito de socializar el PAT del ciclo escolar 2022 – 2023 y brindar información de diversos asuntos relacionados con el PIT.</p> <p>SECRETARÍA ACADÉMICA UNIVERSITARIA PREPARATORIA VILLA UNIÓN Elaboración y seguimiento del plan de acción tutorial de la unidad académica Para validar lo relativo a la identificación de los requisitos del servicio de tutorías, el Responsable de Tutorías, Biol. Juan Flores, muestra en pantalla el documento “Requisitos y Criterios de Aceptación para el Producto y Servicio”, en el cual se establecen las partes interesadas, el tipo de requisito, la descripción del requisito y el criterio de aceptación. Para validar lo anterior, el Responsable de Tutorías muestra evidencia de una reunión de Socialización del PAT y del PIT con los tutores, de fecha 1 de agosto de 2022. Aunado a lo anterior, se muestra evidencia de la presentación de la 1ª reunión de tutores de la Preparatoria Villa Unión. Donde se abordó la presentación del PAT 2022 – 2023, asignación de grupos tutorados, calendarios de sesiones grupales, propuesta de la primera sesión grupal y acuerdos del comité de tutorías.</p> <p>DIRECCIÓN DE EDITORIAL Edición, publicación y difusión editorial. Durante entrevista con la Lic. Marlene Martínez Márquez, Responsable del Proceso, y el Dr. Juan Carlos Ayala Barrón, Director de Editorial UAS, manifiestan que la determinación de los requisitos para sus productos y servicios, su revisión y los cambios en los requisitos, se realiza en el documento denominado Requisitos y Criterios de aceptación para el producto y servicio, elaborado para el Procedimiento de Edición, Publicación y Difusión Editorial, con fecha del 15 de diciembre de 2021, versión 05. En el cual se determina el tipo de requisito, la descripción del requisito y los criterios de aceptación. Así mismo, como partes interesadas se determinan: el autor, las editoriales, la Dirección de Editorial y el lector. Y los requisitos siguientes: Publicación completa, Difusión de publicaciones, Información completa de la publicación, (realizar la edición y corrección de la publicación, registro del ISBM), Información para impresión y el apego a la normatividad. La revisión de los requisitos se realiza de manera anual y en caso de requerirse el cambio en los requisitos, se notifica al Sistema de Gestión de la UAS y se registra conforme al Procedimiento de control de documentos implementado por el mismo Sistema. La comunicación con el cliente se realiza conforme a lo señalado en el documento denominado Cedula de Comunicación de fecha 15 de diciembre de 2021, versión 03, en el cual se documenta ¿Qué comunica?, ¿Quién comunica?, ¿Cuándo comunica?, ¿A quién comunica?, ¿Cómo comunica? y cuál es el requisito de la norma que atiente. A manera de ejemplo, muestra la entrevistada que la comunicación con el cliente se realiza a través de trípticos, llamadas telefónicas, página web, correo electrónico, comunicación personalizada, redes sociales y prensa. Como evidencia de lo anterior, muestra la entrevistada en Facebook e Instagram de la Dirección de Editorial la Convocatoria de Publicaciones 2022.</p> <p>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 Durante entrevista con Psic. Yahaira Alicia Guzmán Galindo, Responsable del Proceso, manifiesta que los requisitos para los productos y servicios se encuentran determinados en el formato denominado “Requisitos y criterios de aceptación para el Producto y Servicio”, con fecha de actualización 29 de octubre de 2021, versión 11. En el cual se muestra como parte de su contenido el apartado de partes interesadas, el tipo de requisito (Establecidos por el cliente, establecidos por la organización y los legales y reglamentarios), la descripción del requisito, así como, sus criterios de aceptación. Como evidencia de lo anterior, se verifica en formato la determinación de los requisitos establecidos por el cliente, al H. Consejo Universitario, las Unidades Académicas, las Unidades Organizacionales y la Comunidad Universitaria. En el apartado de los requisitos establecidos por la organización, se identifica al personal administrativo de la Secretaria General y las Comisiones Permanentes del H. Consejo Universitario. Referente a los legales y reglamentarios, se identifica</p> |
|--|--|

| | |
|--|--|
| | <p>a los determinados por la Secretaría General, la Comisión interinstitucional para la formación de Recursos Humanos para la salud, La Ley General de Profesiones y el Congreso Federal.</p> <p>A manera de ejemplo, se describe para uno de los requisitos establecidos por el cliente, que los dictámenes emitidos por las Comisiones Permanentes del H. Consejo Universitario sean: Claras, Objetivos, con apego a organismos externos y que tengan información permanente. Así mismo, se determinan criterios de aceptación para los requisitos establecidos, por ejemplo: 1. Que se precise y fundamente el asunto a tratar con una redacción coherente y legible. 2. Que las instancias facultadas validen la pertinencia de los dictámenes con base en criterios objetivos. 3. Que los lineamientos en los que se elaboren los dictámenes estén apegados a las orientaciones de organismos evaluadores nacionales e internacionales.</p> <p>La comunicación con el cliente se determina a través del formato denominado Cédula de Comunicación, con fecha de actualización de 30 de octubre de 2017, versión 1. En la Cedula se verifica que la comunicación con el cliente se realiza a través de oficios, llamadas telefónicas, correo electrónico, portales web, posters, trípticos, el buzón de quejas y sugerencias. Como evidencia de lo anterior, muestra la entrevistada el tríptico denominado "Requisitos para solicitudes y/o Proyectos dirigidos a Comisiones Permanentes del H. Consejo Universitario para ser dictaminados". Así mismo, se verifica comunicación mediante correo electrónico de fecha 31 de enero de 2023, con la Dra. Grecia Sánchez Rodríguez, del Programa para la revisión de la oferta educativa y académica PROEA, de la Secretaría Académica. Cuyo asunto es el envío de la solicitud de incorporación de una preparatoria particular al sistema de bachillerato de la UAS.</p> <p>RECTORIA Administrativo de Rectoría</p> <p>Durante entrevista con la Lic. Paula Liliana Díaz Quiñonez. Responsable del Proceso, y el Ing. Luis Fernando Madrid Alfaro, Auxiliar Administrativo, manifiestan que conforme a lo señalado en el punto 8.2.2 del Manual de Gestión de la UAS, con fecha de actualización del 31 de octubre de 2022, versión 30, cada uno de los procesos tiene determinado los requisitos relacionados con el producto o servicio, los cuales se encuentran en los planes de Calidad y definidos en el documento Requisitos y Criterios de Aceptación para el Producto y Servicio respectivamente. Como evidencia de lo anterior, muestran los entrevistados el documento Requisitos y Criterios de Aceptación para el Producto y Servicio con fecha de actualización del 10 de junio de 2021, versión 11, en el cual se determinan los requisitos establecidos por el cliente, los establecidos por la organización, así como los legales y reglamentarios. A manera de ejemplo, se verifica como uno de los requisitos establecidos por el por el cliente, Presentar la documentación de acuerdo con los requisitos establecidos. Lo criterios de aceptación para la SAF se documentan conforme a los siguiente: a. Partida Extraordinaria: Copia de solicitud presentada por el usuario, Memorándum. b. Apoyos Económicos de alumnos: Memorándum, trámite REC, paquete de entrega. c. Partida por Concepto de Viáticos: Copia de solicitud presentada por el usuario firmada por el Titular de la UA o visto bueno y Memorándum.</p> <p>Referente a la Comunicación, manifiesta la Lic. Paula Liliana Díaz Quiñonez. Responsable del Proceso, y el Ing. Luis Fernando Madrid Alfaro, Auxiliar Administrativo, que la comunicación con el cliente se realiza conforme a lo señalado en el documento denominado Cedula de Comunicación, con fecha de actualización del 10 de junio de 2021, versión 02. Muestran los entrevistados la Cedula de Comunicación en la cual se documenta que la comunicación con el cliente y las partes interesadas sobre información relativa a productos y servicios, tratamientos y consultas, contratos o pedidos y los cambios relativos a los productos y servicios se realiza a través de oficios, llamadas telefónicas, correo electrónico, portales web, posters, trípticos. Como evidencia de la comunicación con el cliente, muestra Lic. Cinthia Dalladi Linares Cacique, Recepcionista, el oficio de fecha 03/03/2023 dirigido a la Dra. Marifeli Avendaño Corrales, Auditora General, en el cual se comunica sobre dar trámite a la factura de proveedor con número de folio REC2023000003.</p> <p>SECRETARIA ADMINISTRATIVA DE RECTORÍA Proceso de atención y seguimiento de becas a la comunidad estudiantil universitaria.</p> <p>Durante entrevista con la Lic. Arantxa Zulem Rivero Bórquez, Responsable de Proceso, manifiesta que referente a los requisitos para los productos y servicios, la UAS cuenta con el documento denominado Requisitos y Criterios de Aceptación para Producto y Servicio, con fecha de actualización del 6 de agosto de 2021, versión 5. En el cual se documentan las partes interesadas, el tipo de requisito, y los criterios de aceptación. A manera de ejemplo, se verifica documentado como uno de los requisitos establecidos por el cliente referente a la Difusión de la información y reglas de operación que, la difusión de la convocatoria deberá contener información de tiempos, requisitos y reglas de operación para las becas. En este sentido, se documentan como criterios de aceptación para la emisión de la convocatoria lo siguiente: Para becas institucionales de la UAS, que sea emitida la convocatoria hasta cuando el Director autorice la publicación con los requisitos correspondientes. Nota: Que la convocatoria se publique en el portal institucional de los alumnos y lugares estratégicos de la UA en tiempo y forma. Como evidencia de lo anterior, muestra la entrevistada convocatoria correspondiente al ciclo escolar 2022-2023, publicada en el portal de la UAS. La comunicación con el cliente se encuentra determinada en el documento Cédula de Comunicación, con fecha de actualización del 30 de octubre de 2017, versión 01, en el cual se determina que la comunicación con los clientes y partes interesadas se lleva a cabo a través de convocatorias y oficios. Como evidencia de lo anterior, muestra la entrevistada la convocatoria de becas para apoyo económico para el ciclo escolar 2022-2023, de fecha 30 de agosto de 2022.</p> |
|--|--|

| | |
|--|---|
| | <p>DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIO SOCIAL FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS Asignación, seguimiento y liberación de Servicio Social</p> <p>Durante entrevista vía Zoom con el M.C. Roberto Serrano Ozuna, Coordinador de Servicio Social de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas (Unidad Regional Centro Norte), manifiesta que los requisitos para los productos y servicios del producto y Servicio se documentan a través del documento denominado Requisitos y Criterios de Aceptación, con fecha de actualización del 30 de octubre de 2017, versión 03. A manera de ejemplo, se verifica en documento denominado Requisitos y Criterios de Aceptación, los siguientes criterios de requisitos para la Carta de Liberación de Servicio Social Universitario: Impresa en formato oficial con el logo de la Universidad, su razón social y los datos siguientes: No. de folio de emisión, No. de folio asignado por el Sistema Informático de Servicio Social, Nombre completo del brigadista, Número de cuenta asignado por la Dirección de Servicios Escolares, Unidad Académica de origen, Carrera de origen, Unidad Receptora, Nombre del Proyecto, Ciclo escolar y periodo en el que se asignó al brigadista, y localidad donde se realizó el Servicio Social. Como evidencia del cumplimiento de los requisitos en la Carta de Liberación de Servicio Social, se verifica carta del alumno Carlos Eduardo Mesa Rentería, Alumno de la Carrera de Comercio Internacional, con número 151748 y número de folio 671CN122102, y fecha de emisión del 23 de junio de 2022. El nombre del proyecto Inclusión Social Comunitaria: Huertos de traspatio para mejorar la calidad de vida de la población, y el total de los requisitos establecidos para su elaboración. Referente a la Comunicación con el cliente y las partes interesadas, manifiesta el M.C. Roberto Serrano Ozuna que la Comunicación interna y externa se encuentra determinada conforme a lo señalado en el Manual de Gestión, con fecha de actualización del 31 de octubre de 2022, versión 30. Po ejemplo, el punto 7.4.2, señala que, para la comunicación interna pertinente del SG entre los diferentes niveles y funciones, la UAS se asegura que está contribuya a la mejora continua, para lo cual: Los titulares de la UO difunden la política de gestión, objetivos de los procesos, requisitos de los usuarios y partes interesadas, AA y disposiciones legales y reglamentarias aplicables a través de la difusión de los documentos necesarios para el SG correspondientes a la planeación, operación y control de los procesos y el logro de los objetivos planteados, a través de los medios de comunicación institucionales como, el portal WEB de la UAS, Semanario Buelna, gacetas y revistas, programa de televisión informativo UAS, y la radio Universitaria. Como evidencia de lo anterior, muestra la Convocatoria para brigadistas de Servicio Social ciclo 2022 – 2023 Periodo en la página WEB de la UAS. Referente a la comunicación con el cliente y las partes interesadas, manifiesta el M.C. Roberto Serrano Ozuna que cuentan con el documento denominado Cedula de Comunicación, con fecha de actualización 30 de octubre de 2017, versión 01, en la cual se determina, qué se comunica, quien comunica, cuando comunica, a quien comunica, como comunica, a quien se comunica y como se comunica. Así mismo, el entrevistado muestra en pantalla la Cedula de Comunicación con fecha de actualización 30 de octubre de 2017, versión 01, en donde señala que, la Convocatoria para alumnos, egresados y Unidades Receptoras, se comunica a clientes y partes interesadas a través de oficios, correo electrónico, página oficial de la DGSS y posters pegados en lugares visibles de las UA.</p> <p>DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIO SOCIAL FACULTAD DE ARQUITECTURA Asignación, seguimiento y liberación de Servicio Social</p> <p>Durante entrevista con la Lic. Jessica Selene Martínez Sainz, Coordinadora de Servicio Social de la Facultad de Arquitectura, señala que los Requisitos para los Productos y Servicios se encuentran determinados a través del documento denominado Requisitos y Criterios de Aceptación para el Producto y Servicio, con fecha de actualización del 30 de octubre de 2017, versión 03. A manera de ejemplo, se describe como requisitos de la Convocatoria para la inscripción del Servicio Social Universitario que: LA DGSS deberá emitir las convocatorias dirigidas a Unidades Receptoras, alumnos y egresados de la UAS, para la inscripción del Servicio Social en 2 fases escolares, de acuerdo con el calendario oficial emitido por la Universidad, la cual contiene el periodo de inicio y cierre con el procedimiento y requisitos para inscripción.</p> <p>DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIO SOCIAL FACULTAD DE AGRICULTURA DEL VALLE DEL FUERTE Asignación, seguimiento y liberación de servicio social</p> <p>Durante entrevista con el Ing. José Héctor Álvarez Sánchez, Coordinador de Servicio Social de la Facultad de Agricultura del Valle del Fuerte, manifiesta que los requisitos para los productos y servicios se encuentran determinados a través del documento denominado Requisitos y Criterios de Aceptación para el Producto y Servicio, con fecha de actualización del 30 de octubre de 2017, versión 03. Como evidencia de lo anterior, muestra en pantalla el formato, donde se verifica la determinación de las partes interesadas, el tipo de requisito (Establecidos por el cliente, por la organización y los legales y reglamentarios), la descripción del requisito y sus criterios de aceptación. A manera de ejemplo, se describe como uno de los requisitos por el cliente, la Carta de Liberación de Servicio Social Universitario, así como, la Información Oportuna. Como evidencia de lo anterior, muestra la entrevistada carta de liberación número 160847 y folio 591N130106, del brigadista</p> |
|--|---|

| | |
|--|---|
| | <p>Pedro Armando Espinoza Acosta, estudiante de la Licenciatura en Ingeniería Agronómica con acentuación en Protección Vegetal. La revisión de requisitos se realiza de manera anual y los cambios se realizan conforme a lo señalado en el Procedimiento de Información Documentada.</p> <p>DIRECCIÓN DE CONTABILIDAD GENERAL Archivo Contable Durante entrevista con el LCP. Jorge Humberto Miranda Pérez, Encargado del Proceso de Archivo Contable, manifiesta que los requisitos para los productos y servicios se encuentran determinados a través del documento denominado Requisitos y Criterios de Aceptación para el Producto y Servicio, con fecha de actualización del 04 de mayo de 2022, versión 16. En el documento se verifica la determinación de las partes interesadas, los requisitos establecidos por el cliente, por la organización y los legales y reglamentarios, la descripción de los requisitos y sus criterios de aceptación. A manera de ejemplo, se describe como criterios de aceptación para la documentación archivada que debe incluir: a) Trámite de cheque: El trámite debe incluir, pólizas debidamente firmadas y soporte documental (CFDI, memorándum, cartas, copias de identificación oficial, recibos por servicios públicos, etc.) b) Trámite de transferencia bancaria: Debe incluir trámite, firmas de autorización de transferencias bancarias y soporte documental (CFDI, memorándum, cartas, copias de identificación oficial, recibos por servicios públicos, etc.) c) Pólizas; debe incluir la Póliza debidamente firmada y soporte documental. La revisión de requisitos se realiza de manera anual y los cambios se realizan conforme a lo señalado en el Procedimiento de Información Documentada. Los cambios en el contenido del formato, incluyendo cambios en los requisitos, se registran en el apartado de control de cambios del mismo formato de Requisitos y Criterios de Aceptación para el Producto y Servicio. Referente a la comunicación con el cliente, la UAS cuenta con el documento denominado Cedula de Comunicación, con fecha de actualización del 30 de octubre de 2017, versión 01, en la cual se determina, qué se comunica, quien comunica, cuando comunica, a quien comunica, como comunica, a quien se comunica y como se comunica. A manera de ejemplo, se verifica que, la información relativa al producto y/o servicio se realiza a los clientes y partes interesadas a través de llamadas telefónicas, oficinas y correo electrónico.</p> <p>DIRECCIÓN DE CONTRALORÍA ACADÉMICA Asignación Control de Cargas Académicas Como parte de la auditoría se valida que en el documento "Requisitos y criterios de aceptación para el producto y servicio", están establecidos los requisitos del cliente, de la organización, los legales y reglamentarios y otros requisitos necesarios en el documento "Requisitos y criterios de aceptación para el producto y servicio" de fecha 30 Octubre de 2021 en su versión 10.</p> <p>DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL Emisión del Semanario Buena y servicios de atención a eventos En el documento Requisitos y criterios de aceptación para el producto y servicio, están establecidos los requisitos del cliente, los de la organización y los legales y reglamentarios tanto para la emisión del semanario Buena, como para la atención a eventos, documento con fecha de revisión del 30 octubre de 2017 versión 02, así como los criterios de aceptación de cada requisito</p> <p>SECRETARÍA ACADÉMICA UNIVERSITARIA FACULTAD DE HISTORIA Elaboración y Seguimiento del Plan de Acción Tutorías de la Unidad Académica En entrevista, se valida que los requisitos para los productos y/o servicios, se establecen como parte del documento Requisitos y criterios de aceptación para el producto y servicio. Se definen los requisitos del cliente, legales y reglamentarios en un documento de fecha de actualización, 03 noviembre de 2021, así como los criterios de aceptación de cada requisito, en caso de revisión estos se llevan a cabo en la Coordinación general del Programa de Tutorías.</p> <p>SECRETARÍA ACADÉMICA UNIVERSITARIA FACULTAD DE CIENCIAS QUÍMICO-BIOLÓGICAS Elaboración y Seguimiento del Plan de Acción Tutorías de la Unidad Académica Para los requisitos y criterios de aceptación para el producto y servicio, están establecidos los requisitos del cliente, servicio y legales y reglamentarios en el documento con fecha de fecha 03 noviembre de 2021, así como los criterios de aceptación de cada requisito mismos que deben cumplir durante la realización del proceso y las actividades. Para la revisión de estos requisitos, estos se llevan a cabo en la Coordinación general del Programa de Tutorías de la Secretaría Académica Universitaria.</p> |
|--|---|

| |
|---|
| <p>DIRECCIÓN DE RADIO UAS Producción y transmisión de programación de radio UAS – Promocionales, Programas y Enlaces Remotos</p> <p>Para la determinación de los requisitos para los productos y/o servicios, se cuenta con una matriz documentada "Requisitos y criterios de aceptación para el producto y servicio", con fecha de actualización 19 febrero de 2021 y versión 02, en esta matriz se identifican los requisitos del cliente, de la organización, los legales y reglamentarios y otros requisitos necesarios a cumplir. Se revisa documento con el personal auditado, observándose en conformidad.</p> <p>DIRECCIÓN GENERAL DE VINCULACIÓN Y RELACIONES INTERNACIONALES FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil</p> <p>Se tienen establecidos los requisitos del cliente, los de la organización y los legales y reglamentarios en un documento denominado "Requisitos y Criterios de Aceptación para el Producto y Servicio" con fecha de revisión del 14 de febrero de 2020 versión 05, así como los criterios de aceptación de cada requisito. Cambios en los requisitos tienen que ser revisados directamente con la Dirección General de Vinculación y Relaciones Internacionales.</p> <p>CENTRO DE ESTUDIOS SUPERIORES EL ROSARIO Asignación, seguimiento y liberación del servicio social</p> <p>Algunos de los requisitos que son necesarios para que el estudiante realice su servicio social, es que haya cubierto más del 705 de las materias, una vez que haya sido asignado a una Unidad Receptora, tiene que entregar un proyecto, mismo al que se le da seguimiento mediante la generación de un reporte mensual, que tienen que entregar a más tardar el tercer día posterior al cierre de cada mes transcurrido desde su fecha de inicio, es decir si comienza su servicio el día 15 de un mes, cada día 18 del mes tendrá que entregar sus reportes mensuales.</p> <p>DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA Servicios informáticos y seguridad de la base de datos.</p> <p>La identificación de los requisitos de los usuarios se identifica cuando el usuario directamente entra al portal de tickets y registra sus necesidades de apoyo. (por ejemplo: software, mantenimientos correctivos). Se analiza procedencia de la solicitud y se asigna por sistema al responsable de su seguimiento y solución. Para el desarrollo de software se debe requisitar un formato de requisitos del servicio (Programa/modulo) e inclusive se visita al usuario para definir junto con los requisitos de este.</p> <p>DIRECCIÓN DE SUELDOS Y SALARIOS Elaboración de nómina Universitaria</p> <p>La identificación de los requisitos para generar la nómina se identifica mediante el formato de "Avisos de movimientos" o mediante oficio (según aplique) por parte de las unidades generadoras de movimientos. Eso incluye movimientos tales como altas, cambios de salarios, descuentos por pensión alimentaria (con resolución judicial), descuentos de nómina (por resolución judicial), prestamos FONACOT, descuentos por compras con empresas con convenio.</p> <p>DIRECCIÓN DE PRESTACIONES SOCIALES Prestaciones Sociales a los Universitarios</p> <p>Los requisitos del servicio se identifican mediante una solicitud de ayuda (a través del Sindicato). El Sindicato envía paquete de trámite de ayuda. Se cuenta con Trípticos de requisitos. (Lentes, servicios dentales, servicios médicos, aparatos ortopédicos, educación especial). Se piden INE, constancias el IMSS, Factura a nombre de la UAS, etc. (Dependiendo del tipo de ayuda). Para Fonacot el servicio es directamente por ventanilla y asistencia directa del interesado.</p> <p>DIRECCIÓN GENERAL DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES Servicios al público.</p> <p>Se cuenta con servicio de préstamo interno y préstamo externo de libros. Revistas es solo consulta interna. Para esto se cuenta con un catálogo por cada biblioteca que es consultado en una PC. Se tiene el servicio de acceso a bases de datos especializadas (ejemplo Cambridge) lo cual se puede consultar en cada biblioteca o por Internet (con previo registro del IP del usuario en la biblioteca central).</p> <p>DIRECCIÓN GENERAL DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO</p> |
|---|

| | |
|--|---|
| | <p>FACULTAD DE DERECHO. Servicios al público. De acuerdo con lo comentado por el personal auditado, los requisitos para el producto y/o servicio, se tienen documentados como "Requisitos y criterios de aceptación para el producto y/o servicio", identificando las partes interesadas, y estableciendo requisitos de clientes, organización y aquellos legales y reglamentarios aplicables.</p> <p>DIRECCION GENERAL DE SERVICIOS ESCOLARES SERVICIOS ESCOLARES DE LA UNIDAD REGIONAL SUR Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura Los requisitos del servicio se establecen en la Convocatoria Proceso de Admisión 2023-2024 (20 de febrero al 17 de marzo de 2023). Se usa el portal de la UAS para proporcionar información de programas académicos y convocatorias y fechas de exámenes, durante la auditoría se valida esta información y como es comunicada a lo clientes, así como los medios utilizados para su difusión.</p> <p>DIRECCION GENERAL DE SERVICIOS ESCOLARES ESCUELA PREPARATORIA RUBÉN JARAMILLO Admisión los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura. Se realiza una Convocatoria Proceso de Admisión 2023-2024 (20 de febrero al 17 de marzo de 2023) La Convocatoria se difunde en la página de Facebook de la Preparatoria Rubén Jaramillo y en la página de la UAS (Se tiene a disposición un video del proceso de admisión). Se difunde oferta educativa por región. Así mismo se cuenta para la difusión del proceso de admisión:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tríptico de Oferta Educativa Bachillerato por Unidad regional • Tríptico de Oferta Educativa Profesional • Tríptico de Proceso de Preinscripción (2023-2024) <p>DEFENSORÍA DE LOS DERECHOS UNIVERSITARIOS Atención y seguimiento de quejas para garantizar los derechos de la comunidad universitaria. Los Requisitos de los servicios ofrecidos están descritos en los documentos REQUISITOS Y CRITERIOS DE ACEPTACIÓN PARA EL PRODUCTO O SERVICIO donde se describen en primer lugar las partes interesadas, siendo para esta unidad, los solicitantes del servicio como estudiantes y trabajadores, el Personal que realiza el proceso, Autoridades universitarias y Autoridades estatales. Para cada parte interesada dicho documento describe Tipo de requisito, Descripción del requisito y los Criterios de aceptación. La Comunicación con el cliente se realiza primero dando a conocer que existe una unidad encargada de la defensoría de los derechos universitarios realizando visitas a las instituciones de la universidad para difundir los servicios de defensoría de derechos, también se difunde por medios electrónicos como en la página de la UAS, teléfono, correo electrónico, Facebook, twitter e Instagram. La comunicación también puede ser en persona si se acude a las instalaciones de la defensoría. Los requisitos del servicio son en concordancia con lo descrito en el Ley Orgánica y el REGLAMENTO DE LA DEFENSORÍA DE LOS DERECHOS UNIVERSITARIOS donde se detalla el proceso y los documentos aplicables.</p> <p>CENTRO DE INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA EN CIENCIAS DE LA SALUD LABORATORIO DE ANÁLISIS CLÍNICOS Solicitud, realización y entrega de resultados de estudios clínicos. Los Requisitos de los servicios ofrecidos están descritos en los documentos REQUISITOS Y CRITERIOS DE ACEPTACIÓN PARA EL PRODUCTO O SERVICIO donde se describen en primer lugar las partes interesadas, siendo para esta unidad, los solicitantes del servicio que son pacientes del hospital Civil de Culiacán, el Personal que realiza el proceso, Proveedores, Autoridades universitarias, Autoridades estatales, Autoridades del Sector Salud (COFEPRIS) y Autoridades Ambientales (SEMARNAT). La comunicación con el cliente se realiza a partir de que el paciente del hospital recibe la orden para realizarse análisis clínicos. El solicitante da la orden y proporciona sus datos en la recepción del laboratorio y la recepcionista ingresa los datos en el sistema de cómputo. A partir de los datos ingresados al sistema se imprimen una etiqueta con los datos del paciente. El paciente pasa a un área de toma de muestra y se le extrae la sangre y/o orina y la muestra es etiquetada con la etiqueta que da la recepción. La muestra permanece en el área de toma de muestra y después es llevada al laboratorio (no debe sobrepasar las 3 horas en el área de toma). Los requisitos del servicio se describen para cada tipo de análisis en los Manuales (MANUAL DE ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO DE LABORATORIO).</p> <p>CENTRO DE INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA EN CIENCIAS DE LA SALUD, UNIDAD DE HEMATOLOGÍA Y BANCO DE SANGRE</p> |
|--|---|

| | |
|--|---|
| | <p>Solicitud de sangre, Hemocomponentes y selección de donadores. Para los Requisitos de los servicios ofrecidos, se describen en primer lugar las partes interesadas, siendo para esta unidad, los solicitantes del servicio, donadores de sangre, pacientes del hospital Civil de Culiacán, Hospitales del sector público, Hospitales privados, el Personal que realiza el proceso, Autoridades universitarias, Autoridades estatales y Autoridades Ambientales (SEMARNAT). Para cada parte interesada se describe Tipo de requisito, Descripción del requisito y los Criterios de aceptación. La Comunicación con el cliente se realiza a partir de solicitar donadores para el banco de sangre, después con la información que el candidato a donador brinda con el llenado un formato respecto a que requisitos requiere cubrir, después mediante una entrevista con un médico para que este pueda verificar si realmente es apto para el proceso y en caso de ser aceptado el donador la comunicación finaliza cuando se le hace entrega de los resultados de los análisis realizados a la sangre que le fue extraída. Existe una herramienta que se llama cedula de comunicación donde se indica como cuando y a quien comunicar, en el tema del cliente para la donación se menciona los requisitos a través de un formato de requisitos para la donación. Se muestra REQUISITOS PARA DONAR SANGRE, este formato es un previo que se realiza al paciente. Después de llenar al formato personal del banco de sangre se entrevista al personal para conocer requisitos específicos. Para mantener la confidencialidad de los resultados de cliente se tiene el CONSENTIMIENTO INFORMADO DEL DONADOR DE SANGRE TOTAL, este documento contiene los requisitos legales aplicables para el tema de la donación. Menciona que puede ocurrir en caso de presentarse una situación indeseable. Tienen documentados los requisitos en el documento REQUISITOS Y CRITERIOS DE ACEPTACIÓN PARA EL PRODUCTO encontrándose los requisitos para la sangre: Del cliente: Producto disponible, Completo, Seguro, Accesible, Servicio eficiente, Información oportuna, De la organización: Solicitudes correctamente requisitadas, Análisis correctos y realizados con equipos adecuados, Reposición de la sangre, Cubrir costos de los insumos (recibo de pago), Carta compromiso firmada por familiar del receptor, Tiempos de permanencia, Requisitos de compatibilidad de grupo sanguíneo, Cumplimiento de la NOM 253 y normas, leyes y reglamentos aplicables en la materia.</p> <p>DIRECCION DE ARCHIVO GENERAL Servicios de archivo general Los Requisitos de los servicios ofrecidos están descritos en los documentos Requisitos y Criterios de Aceptación Para El Producto o Servicio donde se describen en primer lugar las partes interesadas, siendo para esta unidad, los solicitantes del servicio como Estudiantes y Empleados, Egresados, Organismos Federales y Estatales. La Comunicación con el cliente se realiza dando a conocer en las instalaciones los documentos INFORME DE PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES, REGLAMENTO PARA RECIBIR TRÁMITE DE DOCUMENTOS Y EL REGLAMENTO EN RELACION AL SERVICIO DE CONSULTA DEL EXPEDIENTE DEL TRABAJADOR UNIVERSITARIO. Adicional se puede consultar en el sitio web los reglamentos, normatividad del área y servicios ofrecidos.</p> <p>COORDINACIÓN GENERAL DE EXTENSIÓN DE LA CULTURA Aprobación, programación, ejecución y seguimiento de eventos culturales y prestación de espacios culturales e infraestructura. Los Requisitos de los servicios ofrecidos están descritos en los documentos REQUISITOS Y CRITERIOS DE ACEPTACIÓN PARA EL PRODUCTO O SERVICIO donde se describen las partes interesadas, siendo para esta unidad, los solicitantes del servicio, la comunidad universitaria, población en general, el Personal que realiza el proceso y Autoridades estatales. La difusión de los servicios se realiza por medios electrónicos como en la página de la UAS, teléfono, correo electrónico, Facebook, Twitter e Instagram. Se realizan revisiones para el cumplimiento de los requisitos del solicitante. Lo anterior se describe dentro del PROCEDIMIENTO DE APROBACIÓN, PROGRAMACIÓN, EJECUCIÓN, Y SEGUIMIENTO DE EVENTOS CULTURALES Y PRESTACIÓN DE ESPACIOS CULTURALES E INFREESTRUCTURA, en el apartado de políticas. En caso de que no se haya podido realizar algún servicio hay evidencia documentada en el llenado del formato SOLICITUD DE EVENTOS CULTURALES. La unidad definirá de acuerdo con el tipo de solicitud si puede cumplir y cuenta con la infraestructura para proporcionar el servicio.</p> <p>DIRECCIÓN GENERAL DE VINCULACIÓN Y RELACIONES INTERNACIONALES ESCUELA DE NEGOCIOS. Promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil Los Requisitos de los servicios ofrecidos están descritos en el documento REQUISITOS Y CRITERIOS DE ACEPTACIÓN PARA EL PRODUCTO O SERVICIO donde se describen como partes interesadas, los estudiantes y padres de familia. El documento contiene una descripción del requisito y los criterios de aceptación para poder iniciar el proceso de movilidad.</p> |
|--|---|

| | |
|--|---|
| | <p>DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS ESCOLARES ESCUELA DE NEGOCIOS. Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura</p> <p>En entrevista con él LE Adiel, se identifica los siguientes documentos: a) "Plan de la calidad" (Fecha de actualización: 12-02-2021. Versión:07), en donde se describe de manera general los requisitos; b) "Proceso General de Admisión a un Programa Educativo" (Fecha de actualización: 11-02-2022 versión: 10); en el cual se describen los puntos de: V Responsabilidades y autoridad (pág.7-13), VI Desarrollo (pág. 14-19) y Anexos (pág. 23-25 el diagrama de flujo) en los cuales se establecen las actividades necesarias para atender las necesidades del cliente, y así mismo la información necesaria para el inicio del proceso; c) "Requisitos y Criterios de Aceptación para el Producto y Servicio" (Fecha de actualización: 11-02-2022 versión:10), donde se establecen los requisitos del cliente, de la organización y legales y reglamentarios.</p> <p>La manera en que se da a conocer la convocatoria es por medio de la página oficial en internet de la UAS, en redes sociales, en vitrinas o periodo mural. Se presenta la evidencia: Convocatoria del Proceso de Admisión 2023, la cual establece que el periodo de preinscripción fue del 20 de febrero al 17 de marzo de 2003.</p> <p>Los cambios y revisión de los requisitos y criterios de aceptación son revisados de manera centralizada por la Dirección General de Servicios Escolares.</p> <p>DIRECCIÓN GENERAL DE VINCULACIÓN Y RELACIONES INTERNACIONALES FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y TECNOLÓGICAS. Promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil.</p> <p>Los Requisitos de los servicios ofrecidos están descritos en los documentos REQUISITOS Y CRITERIOS DE ACEPTACIÓN PARA EL PRODUCTO O SERVICIO donde se describen en primer lugar las partes interesadas, siendo para esta unidad, los estudiantes padres de familia. El documento contiene una descripción del requisito y los criterios de aceptación para poder iniciar el proceso de movilidad.</p> <p>La comunicación con el cliente es en primera instancia por promoción del servicio y posteriormente la comunicación es vía correos, redes sociales, publicaciones de convocatoria, reuniones con los estudiantes, una vez que el alumno ya decide solicitar el servicio se hace de manera personalizada.</p> <p>Se realiza una convocatoria un mes antes que inicie un semestre, una vez iniciado el semestre empieza un trámite de postulación. Se han presentado cambios en la manera de realizar el trámite mas no en los requisitos. El manejo de documentación ahora se realiza todo de forma digital.</p> <p>DIRECCIÓN GENERAL DE VINCULACIÓN Y RELACIONES INTERNACIONALES Promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil</p> <p>El Lic. Marco Iván López Delgado, 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 5, de fecha 14 de febrero de 2020, en el que se relacionan en un acomodo de matriz rectangular, la información sobre las partes interesadas vinculadas con cada tipo de requisito (préstamo interno y préstamo externo), 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 realizar cada actividad del proceso de acuerdo a la información documentada. Asimismo, los criterios para la determinación de los requisitos están referidos a los procedimientos del departamento y al perfil y descripción de puestos. Estos documentos explican de manera detallada cómo deben realizarse las actividades del área. Para evidenciar su cumplimiento se cuenta con bitácoras, registros y otra información relacionada con cada variable que obra en el archivo tanto de la Dirección General de Vinculación y Relaciones Internacionales como de la Facultad de Estudios Internacionales y Políticas Públicas. En cuanto a la revisión de los requisitos, se cuenta con diversa información documentada que tiene como premisa asegurar el cumplimiento de las actividades. Esto emana del mismo registro Requisitos y Criterios de Aceptación para el Producto y Servicio, soportado en el propio reglamento General de la UAS. A su vez se realiza una revisión interna de forma anual con el fin de verificar la pertinencia de los procedimientos de forma periódica. Respecto a los cambios en los requisitos, es dable señalar que la información documentada sufre adecuaciones cuando los requisitos internos y externos lo demandan. Los clientes de este proceso son las partes interesadas ya descritas en el formato anterior. La comunicación con el cliente 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, los cuales son analizados conforme a la normativa interna y la normativa externa. Se cuenta además con la Cédula de Comunicación, versión 02 de fecha 20 de octubre de 2021. En esta matriz se establece un esquema 5W2H, el cual se basa en las preguntas ¿Qué? ¿Dónde? ¿Cuándo? ¿Por qué? ¿Quién? ¿Cómo? y ¿Cuánto?, de esa forma se atiende el requerimiento de la norma de referencia asociado al requisito de comunicación. En entrevista, se verificó el entendimiento de esta matriz, en la cual, el personal fue capaz de identificar los elementos de la comunicación y el porqué de las definiciones asentadas en cada caso. Adicionalmente la comunicación entre</p> |
|--|---|

los miembros que forman parte del proceso fluye de forma verbal, mediante oficios, se cuenta con un grupo de WhatsApp del área, correo institucional, infografías y el perfil de Facebook de la facultad.

DIRECCIÓN GENERAL DE VINCULACIÓN Y RELACIONES INTERNACIONALES

Elaboración, Control y Seguimiento de Convenios

El Lic. Oscar Mauricio Meza Medina, 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 2, de fecha 29 de octubre de 2021, en el que se relacionan es identificada a través de una matriz, la cual incluye elementos como es: partes interesadas vinculadas con cada tipo de requisito, descripción del tipo de requisito que son: los establecidos por el cliente y los establecidos por la organización, la clasificación de si estos requisitos son definidos para el producto o los servicios, entre otro. Para la descripción del requisito, se hace referencia prioritaria a realizar cada actividad del proceso de acuerdo a la información documentada. Asimismo, los criterios para la determinación de los requisitos están referidos a los procedimientos del departamento y al perfil y descripción de puestos. En cuanto a la revisión de los requisitos, se cuenta con diversa información documentada que tiene como premisa asegurar el cumplimiento de las actividades. Esto emana del mismo registro Requisitos y Criterios de Aceptación para el Producto y Servicio, soportado en el propio reglamento General de la UAS. Respecto a los cambios en los requisitos, es dable señalar como parte de los usuarios directamente a la dirección del sistema de calidad, y de esta forma la información documentada sufre adecuaciones. La comunicación con el cliente 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, los cuales son analizados conforme a la normativa interna y la normativa externa. Menciona que se cuenta con una Cédula de Comunicación, versión 2 de fecha 29 de octubre de 2021. En entrevista, se verificó el entendimiento de esta matriz, en la cual, el personal fue capaz de identificar los elementos de la comunicación y el porqué de las definiciones asentadas en cada caso. Adicionalmente la comunicación entre los miembros que forman parte del proceso fluye de forma verbal, mediante oficios, se cuenta con grupos de WhatsApp con los responsables de las unidades académicas y regionales, un grupo de WhatsApp del área y correo institucional.

DIRECCIÓN GENERAL DE VINCULACIÓN Y RELACIONES INTERNACIONALES

FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN

Promoción, Incorporación y Seguimiento del Programa de Movilidad Estudiantil

Comentó la responsable del sistema, 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 5, de fecha 14 de febrero de 2020, en el que se relacionan con un registro como es una matriz, la cual contiene información relacionada sobre las partes interesadas vinculadas con cada tipo de requisito (préstamo interno y préstamo externo), la descripción del tipo de requisito. En la descripción del requisito, se hace referencia prioritaria a realizar cada actividad del proceso de acuerdo a la información documentada, asimismo, los criterios para la determinación de los requisitos están referidos a los procedimientos del departamento y al perfil. Estos documentos explican de manera detallada cómo deben realizarse las actividades del área. Para evidenciar su cumplimiento se cuenta con bitácoras, registros y otra información relacionada con cada variable que obra en el archivo tanto de la Dirección General de Vinculación y Relaciones Internacionales como de la Facultad de Estudios Internacionales y Políticas Públicas. Así mismo, se cuenta revisión de los requisitos, se realiza una revisión interna de forma anual con el fin de verificar la pertinencia de los procedimientos de forma periódica. Respecto a los cambios en los requisitos, estos sufren adecuaciones cuando los requisitos internos y externos lo demandan. La comunicación con el cliente 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, a través de la Cédula de Comunicación, versión 02 de fecha 20 de octubre de 2021, en el cual establece un análisis basado en 5W2H (¿Qué? ¿Dónde? ¿Cuándo? ¿Por qué? ¿Quién? ¿Cómo? y ¿Cuánto?), en la entrevista, se verificó el entendimiento de esta matriz, en la cual, el personal fue capaz de identificar los elementos de la comunicación y el porqué de las definiciones asentadas en cada caso. Adicionalmente la comunicación entre los miembros que forman parte del proceso fluye de forma verbal, mediante oficios, se cuenta con un grupo de WhatsApp del área, correo institucional, infografías y el perfil de Facebook de la facultad.

DIRECCIÓN GENERAL DE VINCULACIÓN Y RELACIONES INTERNACIONALES

FACULTAD DE ESTUDIOS INTERNACIONALES Y POLÍTICAS PÚBLICAS

Promoción, Incorporación y Seguimiento del Programa de Movilidad Estudiantil

La Maestra Melissa Lazcano Félix 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 5, de fecha 14 de febrero de 2020, en el que se relacionan en un acomodo de matriz rectangular, la información sobre las partes interesadas vinculadas con cada tipo de requisito (préstamo interno y préstamo externo), 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 realizar cada actividad del proceso de acuerdo a la información documentada. Asimismo, los criterios para la determinación de los requisitos están referidos a los procedimientos del departamento y al perfil y descripción de puestos. Estos documentos explican de manera detallada cómo deben realizarse las actividades del área. Para evidenciar su cumplimiento se cuenta con bitácoras, registros y otra información relacionada con cada variable que obra en el archivo tanto de la Dirección General de Vinculación y Relaciones Internacionales como de la Facultad de Estudios Internacionales y Políticas Públicas. En cuanto a la revisión de los requisitos, se cuenta con diversa información documentada que tiene como premisa asegurar el cumplimiento de las actividades. Esto emana del mismo registro Requisitos y Criterios de Aceptación para el Producto y Servicio, soportado en el propio reglamento General de la UAS. A su vez se realiza una revisión interna de forma anual con el fin de verificar la pertinencia de los procedimientos de forma periódica. Respecto a los cambios en los requisitos, cabe señalar que la información documentada sufre adecuaciones cuando los requisitos internos y externos lo demandan. La comunicación con el cliente 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, los cuales son analizados conforme a la normativa interna y la normativa externa, con el uso de la Cédula de Comunicación, versión 02 de fecha 20 de octubre de 2021. Adicionalmente la comunicación entre los miembros que forman parte del proceso fluye de forma verbal, mediante oficios, se cuenta con un grupo de WhatsApp del área, correo institucional, infografías y el perfil de Facebook de la facultad.

COORDINACIÓN GENERAL DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO
Elaboración de la Estadística Básica

El Maestro Jesús Manuel Elizalde Valles y el Mtro. Tonatiuh Ceceña Romero, 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 15, de fecha 3 de noviembre de 2021, en el que se relacionan en un acomodo de matriz rectangular, la información sobre las partes interesadas vinculadas con cada tipo de requisito (préstamo interno y préstamo externo), 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 realizar cada actividad del proceso de acuerdo a la información documentada. Asimismo, los criterios para la determinación de los requisitos están referidos a los procedimientos del departamento y al perfil y descripción de puestos. Estos documentos explican de manera detallada cómo deben realizarse las actividades del área. Para evidenciar su cumplimiento se cuenta con bitácoras, registros y otra información relacionada con cada variable que obra en el archivo de Elaboración de la Estadística Básica. En cuanto a la revisión de los requisitos, se cuenta con diversa información documentada que tiene como premisa asegurar el cumplimiento de las actividades. Esto emana del mismo registro Requisitos y Criterios de Aceptación para el Producto y Servicio, soportado en el propio reglamento General de la UAS. A su vez se realiza una revisión interna de forma anual con el fin de verificar la pertinencia de los procedimientos de forma periódica. Respecto a los cambios en los requisitos, es dable señalar que la información documentada sufre adecuaciones cuando los requisitos internos y externos lo demandan. La última ocasión en que esto tuvo lugar fue en 2021 por el cambio de gestión a nivel rectoral. Los clientes de este proceso son las partes interesadas ya descritas en el formato anterior. La comunicación con el cliente 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, los cuales son analizados conforme a la normativa interna y la normativa externa. Además, menciona que cuentan con la Cédula de Comunicación, versión 02 de fecha 31 de octubre de 2021, en entrevista, se mencionó que cuentan con una matriz, la cual, el personal fue capaz de identificar los elementos de la comunicación y el porqué de las definiciones asentadas en cada caso. Adicionalmente la comunicación entre los miembros que forman parte del proceso fluye de forma verbal, mediante oficios y correo institucional.

COORDINACIÓN GENERAL DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO
Planeación, Programación, Presupuestación y Evaluación.

El Maestro Jonathan Hernández, Director de Planeación y a su equipo de trabajo, 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 7, de fecha 20 de octubre de 2021, en el que se relacionan en un acomodo de matriz rectangular, la información sobre las partes interesadas vinculadas con cada tipo de requisito (préstamo interno y préstamo externo), 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 realizar cada actividad del proceso de acuerdo a la información documentada. Asimismo, los

critérios para la determinación de los requisitos están referidos a los procedimientos del departamento y al perfil y descripción de puestos. Estos documentos explican de manera detallada cómo deben realizarse las actividades del área. Para evidenciar su cumplimiento se cuenta con bitácoras, registros y otra información relacionada con cada variable que obra en el archivo de la Coordinación General de Planeación y Desarrollo. En cuanto a la revisión de los requisitos, se cuenta con diversa información documentada que tiene como premisa asegurar el cumplimiento de las actividades. Esto emana del mismo registro Requisitos y Criterios de Aceptación para el Producto y Servicio, soportado en el propio reglamento General de la UAS. A su vez se realiza una revisión interna de forma anual con el fin de verificar la pertinencia de los procedimientos de forma periódica. Respecto a los cambios en los requisitos, es dable señalar que la información documentada sufre adecuaciones cuando los requisitos internos y externos lo demandan. Los clientes de este proceso son las partes interesadas ya descritas en el formato anterior. La comunicación con el cliente 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, los cuales son analizados conforme a la normativa interna y la normativa externa, además menciona que se cuenta con la Cédula de Comunicación, versión 02 de fecha 20 de octubre de 2021. Adicionalmente la comunicación entre los miembros que forman parte del proceso fluye de forma verbal, mediante oficios, se cuenta con grupos de WhatsApp establecido por los asesores (personal del proceso) para con sus asesorados (persona de las UO), un grupo de WhatsApp de la coordinación y correo institucional.

DIRECCIÓN GENERAL DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO
Registro, Seguimiento y Conclusión de Proyectos de Investigación

Se entrevistó a la Doctora Mayra Lizzete Vidales Quintero, Coordinadora de Investigación, en donde se 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 1, de fecha 30 de octubre de 2021, en el que se relacionan en un acomodo de matriz rectangular, la información sobre las partes interesadas vinculadas con cada tipo de requisito (préstamo interno y préstamo externo), 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 realizar cada actividad del proceso de acuerdo a la información documentada. Asimismo, los criterios para la determinación de los requisitos están referidos a los procedimientos del departamento y al perfil y descripción de puestos. Estos documentos explican de manera detallada cómo deben realizarse las actividades del área. Para evidenciar su cumplimiento se cuenta con bitácoras, registros y otra información relacionada con cada variable que obra en el archivo de la Dirección General de Investigación y Posgrado. En cuanto a la revisión de los requisitos, se cuenta con diversa información documentada que tiene como premisa asegurar el cumplimiento de las actividades. Esto emana del mismo registro Requisitos y Criterios de Aceptación para el Producto y Servicio, soportado en el propio reglamento General de la UAS. A su vez se realiza una revisión interna de forma anual con el fin de verificar la pertinencia de los procedimientos de forma periódica. Respecto a los cambios en los requisitos, es dable señalar que la información documentada sufre adecuaciones cuando los requisitos internos y externos lo demandan. Los clientes de este proceso son las partes interesadas ya descritas en el formato anterior. La comunicación con el cliente 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, los cuales son analizados conforme a la normativa interna y la normativa externa. Adicionalmente la comunicación entre los miembros que forman parte del proceso fluye de forma verbal, mediante oficios, se cuenta con un grupo de WhatsApp de la coordinación y correo institucional.

DIRECCIÓN GENERAL DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO
Creación, Reforma y Reedición de Programas de Posgrado

En entrevista con el Doctor Manuel Eduwiges Trejo Soto, menciona que la gestión de los 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 2, de fecha 13 de mayo de 2022, en el que se relacionan en un acomodo de matriz rectangular, la información sobre las partes interesadas vinculadas con cada tipo de requisito (préstamo interno y préstamo externo), 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 realizar cada actividad del proceso de acuerdo a la información documentada. Asimismo, los criterios para la determinación de los requisitos están referidos a los procedimientos del departamento y al perfil y descripción de puestos. Estos documentos explican de manera detallada cómo deben realizarse las actividades del área. Para evidenciar su cumplimiento se cuenta con bitácoras, registros y otra información relacionada con cada variable que obra en el archivo de la Dirección General de Investigación y Posgrado. La comunicación con el cliente 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, los cuales son analizados conforme a la normativa interna y la normativa externa. Adicionalmente la comunicación entre los miembros que forman parte del proceso fluye de forma verbal, mediante oficios, se cuenta con un grupo de WhatsApp de la coordinación y correo institucional.

SECRETARIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

Ingresos

En entrevista el Mtro. Barrón y la Lic. Valdez, comentan 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 15, de fecha 31 de octubre de 2021, en el que detallan la identificación de 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 realizar cada actividad del proceso de acuerdo a la información documentada y en cuanto a su revisión de los requisitos, se cuenta con diversa información documentada que tiene como premisa asegurar el cumplimiento de las actividades. Esto emana del mismo registro Requisitos y Criterios de Aceptación para el Producto y Servicio, soportado en el propio reglamento General de la UAS. A su vez se realiza una revisión interna de forma mensual con el fin de verificar la pertinencia de los procedimientos de forma periódica, la comunicación con el cliente 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, los cuales son analizados conforme a la normativa interna y la normativa externa. Adicionalmente la comunicación entre los miembros que forman parte del proceso fluye de forma verbal, mediante oficios, un grupo de WhatsApp establecido por la Secretaría de Administración y Finanzas, otro grupo de WhatsApp entre los miembros del proceso y correo institucional.

SECRETARIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

Egresos

En entrevistó al Maestro Rigoberto Gaxiola Vidal, quien comento 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 15, de fecha 31 de octubre de 2021, 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 realizar cada actividad del proceso de acuerdo a la información documentada. Asimismo, los criterios para la determinación de los requisitos están referidos a la Guía de Trámites y al perfil y descripción de puestos. Estos documentos explican de manera detallada cómo deben realizarse las actividades del área. Los clientes de este proceso son las partes interesadas ya descritas en el formato anterior. La comunicación con el cliente 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, los cuales son analizados conforme a la Guía de Trámites.

DIRECCIÓN GENERAL DE SISTEMA BIBLIOTECARIO

Desarrollo de Colecciones

El proceso de Desarrollo de Colecciones de la Dirección General de Sistema Bibliotecario tiene identificado como cliente al proceso de procesos técnicos, para lo cual la comunicación es directa, además utilizar mecanismos oficiales por medio de la emisión de oficio, así como por reportes de salidas del proceso, todo se realiza de manera constante. Se mostró un documento llamado Requisitos y Criterios de aceptación para el producto y servicio, con fecha del 30 de octubre del 2017, en su versión 7 en donde se establecen los requisitos de cumplimiento de necesidades de información en los materiales bibliográficos, dichos requerimientos deben responder a los planes de estudios vigentes de la UAS, un requisito adicional es el de la requisición de acervo bibliográfico, lo cual debe ser con base al procedimiento de Dirección de Control de bienes e inventarios.

DIRECCIÓN GENERAL DE SISTEMA BIBLIOTECARIO

Procesos técnicos

En el Proceso de Procesos Técnicos de la Dirección General de Sistema Bibliotecario, la comunicación es directa con el proceso de Servicio al Público, además de oficial con información recibida y enviada por oficios, como evidencia se mostró el listado de envío de material bibliográfico con fecha del 28 de febrero del 2023, la cual contiene 62 títulos y 150 ejemplares, enviado por el Coordinador de Procesos técnicos el Lic. Ruben

Adrián Velázquez Rojo y recibido por el Ing. Arnulfo Palomares Barragan, Coordinador de Servicios al Público; en el caso de las Bibliotecas departamentales la comunicación es vía oficio, whatsapp, teléfono y correo. En el proceso, se cuenta con el documento de Requisitos y Criterios de aceptación del producto y servicios, ahí se establecen los requisitos para los Procesos técnicos tanto por parte del cliente como los reglamentarios, legales y otros necesarios, la última revisión fue el 31 de octubre del 2022 y se mantiene con la versión 7.

DIRECCIÓN GENERAL DE SISTEMA BIBLIOTECARIO

Servicios al Público

En el proceso de Servicios al Público de la Dirección General de Sistema Bibliotecario, la comunicación con el cliente es directa de manera verbal, correo electrónico, teléfono y también por medio de la red social del Facebook. La intención de la comunicación directa tiene la finalidad de atender las necesidades de sus usuarios, identificados como estudiantes, docentes, personal administrativo y público en general. Se presenta un documento llamado Requisitos y Criterios de aceptación para el producto y servicio con fecha del 31 de octubre del 2022 con versión 19, en donde se indican los requisitos de las partes interesadas, para los estudiantes, el personal académico, personal administrativo y usuarios externos, los requisitos de estos son puntualidad y disponibilidad, acervo correctamente intercalado y el apoyo en la búsqueda del acervo, la revisión de los requisitos es por medio de la participación de todo el personal de la coordinación en conjunto con el Director General del Sistema Bibliotecario y su última actualización fue el 31 de octubre del 2022.

DIRECCIÓN GENERAL DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO

FACULTAD DE EDUCACIÓN FÍSICA Y DEPORTE

Servicios al público

En el proceso de Servicios al público de la biblioteca departamental de la FACULTAD DE EDUCACIÓN FÍSICA Y DEPORTE, la comunicación con el usuario es directa con cada uno de ellos, esto debido a la naturaleza del servicio, se le orienta durante el proceso de atención y en su caso se le asesora a cada usuario para un beneficio particular, también se puede comunicar por medio de llamada telefónica o whatsapp. En este proceso se cuenta con un documento llamado Requisitos y criterios de aceptación del producto y servicios, con fecha de 31 de octubre de 2022, en versión 19. Además, se cuenta con un Reglamento General del DGSBUAS, en donde se especifican las características de uso del material bibliotecario, de las instalaciones, la conducta y los trámites para el uso de los ejemplares.

DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS ESCOLARES

ESCUELA PREPARATORIA EMILIANO ZAPATA

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

En el proceso de Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura, en la Escuela Preparatoria Emiliano Zapata, los requisitos de clientes identificados, así como los requisitos establecidos por la organización de encuentran en el documento llamado Requisitos y Criterios de aceptación de productos y servicios, así mismo estos requisitos se publican en las convocatorias institucionales de admisión y a su vez se transcriben en el tríptico promocional de la misma, así mismo estos se establecen en infografías y diapositivas a manera de Guías para los candidatos a admisión, así como en videos tutoriales, con la finalidad de informar el proceso de admisión al mayor número de personas en la comunidad.

La revisión de los requisitos de admisión, la cual es la convocatoria, se realiza en la unidad de Control Escolar de la Escuela Preparatoria Emiliano Zapata, y en caso de existir alguna corrección se le informa a la Dirección General de Servicios Escolares (DGSE), la convocatoria se actualiza cada año y se comunica oportunamente a cada unidad. En el proceso, la comunicación principalmente es por medios digitales, en redes sociales, correos electrónicos, teléfono y presencial en las ventanillas de atención, esta comunicación es directamente con los candidatos a ingresar a la preparatoria y con padres de familia o tutores de estos.

DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIO SOCIAL

FACULTAD DE ODONTOLOGÍA

Asignación, seguimiento y liberación del servicio social

En el proceso de Asignación, seguimiento y liberación del servicio social, la comunicación con el cliente, que en este caso son brigadistas, es directa y verbal, ya sea en las aulas o en las oficinas, además de hacer uso de la red social Facebook exclusiva del área de Servicio Social de la facultad, también se comunican con el cliente a través de la vía telefónica y por correo electrónico, es importante indicar que se cuenta con la plataforma llamada SASS, el cual es para revisión de documentación.

Se tiene el documento de Requisitos y Criterios de Aceptación para el producto y servicio, versión 3, en éste se establecen los requisitos de los clientes, los cuales son:

- la carta de liberación de servicio social universitario, documento oficial emitido por la dirección general de servicio social que avale las actividades de servicio comunitario de acuerdo con la reglamentación y

- el requisito es Información oportuna que se debe proporcionar al aspirante se servicio social y,
- el requisito de emitir convocatoria con base en la reglamentación universitaria.

DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIO SOCIAL
FACULTAD DE ESTUDIOS INTERNACIONALES Y POLÍTICAS PUBLICAS
Asignación, seguimiento y liberación del servicio social

En el Proceso de Asignación, seguimiento y liberación del servicio social, la comunicación con el cliente, la es directa y verbal, se realizan reuniones en el auditorio de la facultad con todos los estudiantes que estén interesados a realizar su servicio social, también se utiliza el correo electrónico y se utiliza el Facebook de la Facultad. Como información documentada se tiene el documento de Requisitos y Criterios de Aceptación para el producto y servicio con fecha de 30 de octubre de 2017 con versión 3, en donde se establecen los requisitos de los clientes, los cuales son que la carta de liberación de servicio social universitario, documento oficial emitido por la Dirección General de Servicio Social que avala las actividades de servicio comunitario de acuerdo a la reglamentación y el otro requisito es Información oportuna que se debe proporcionar al aspirante se servicio social.

DIRECCIÓN DE CONTABILIDAD GENERAL
Registro de ingresos

En proceso de Registro de ingresos, la comunicación con su cliente es vía verbal, a través de oficios, por medio de correos electrónicos, vía telefónica y grupos de WhatsApp, destacando que la comunicación es ágil y eficiente, así mismo el auditado mostró el documento llamado requisitos y criterios de aceptación para el producto y servicio con fecha de 30 de junio de 2021, en versión número 13, en el cual se tienen identificados a los clientes del proceso, como lo es la Dirección de Contabilidad General, la Secretaría de Administración y Finanzas, la Dirección de Auditoría Interna y a la Auditoría Superior del Estado, así como a los auditores externos. En este documento también se describen los requisitos de los clientes, destacando que se hace la revisión exhaustiva de los ingresos y sus ajustes, así como actualizar los ingresos recibidos y comprobación de los ingresos completos de acuerdo con los datos de identificación.

DIRECCIÓN DE CONTABILIDAD GENERAL
Registro de egresos

En proceso de Registro de egresos, el auditado el Lic. Silvano López García, indica que la comunicación con los clientes, que en particular es la Dirección de Contabilidad General, es directa y verbal, ya sea por teléfono, presencial o WhatsApp, además de comunicaciones oficiales, por medio de oficios firmados. En proceso de Registro de egresos, los requisitos de los clientes y del proceso se encuentran en el documento llamado Requisitos y Criterios de aceptación para el producto y servicio, el auditado mostró el documento con fecha de actualización de 30 de octubre de 2017, en versión número 9, en el cual se especifican las descripciones de los requisitos y los criterios de aceptación.

DIRECCIÓN DE CONTABILIDAD GENERAL
Operación y contabilidad

En proceso de Operación y Contabilidad, el auditado el Lic. Ricardo Martínez Sainz, el cliente identificado es la Tesorería de la UAS, para lo cual la comunicación es vía telefónica, personal, correo electrónico y WhatsApp.

Los requisitos del cliente están indicados en el documento llamado Requisitos y Criterios de aceptación del producto y servicios, el Lic. Martínez mostró el documento con fecha de 10 de marzo del 2020 en versión número 11; en este documento se indican los requisitos del cliente, tales como información completa y oportuna en los catálogos actualizados, tramites de pago a proveedores y tramites de retenciones por pagar. En este caso las revisiones son anuales, y en caso de algún cambio se realiza y se actualiza el documento.

DIRECCIÓN DE CONTABILIDAD GENERAL
Apoyo administrativo de la Dirección de Contabilidad General

Durante la evaluación al proceso de Apoyo Administrativo de la Dirección de Contabilidad General, se tienen identificado como cliente principal la Dirección de Contabilidad General, así como la Dirección de Auditoría Interna y la Dirección de Control de Bienes Inventarios, para lo cual la comunicación con los clientes es vía oficio, correo electrónico, WhatsApp, verbal directa y telefónica. En el proceso de Apoyo Administrativo de la Dirección de Contabilidad General, se tiene el documento llamado Requisitos y Criterios de Productos y Servicios, con fecha de 30 de octubre de 2017 con versión número 9; en estos documentos se encuentran los requerimientos especificados por el cliente, los cuales son: Dar cumplimiento a las comprobaciones de gastos en el tiempo establecido por la Dirección de Auditoría Interna. Realizar las solicitudes de materiales, consumibles y bienes muebles a la dirección de Control de Bienes e Inventarios. Proporcionar a la CGAIP la

| | |
|--|--|
| | <p>información que por obligación se debe difundir en el portal de internet y en la plataforma nacional de transparencia.</p> <p>SECRETARÍA ACADÉMICO UNIVERSITARIO Elaboración y seguimiento del plan de acción tutorial de la unidad académica En entrevista con Rosa Delia Ontiveros, Responsable del Programa de Tutorías y Leopoldo Manjarrez Ley, al solicitar a la encargada del proceso los requisitos del cliente para la elaboración y seguimiento del plan de acción tutorial, se mostraron dichos requisitos, su revisión y aceptación basado en sus criterios para la elaboración de dichos planes de acción tutorial con las partes interesadas, secretario académico universitario, responsable de tutorías, responsable del programa, comités internos y externos. Así también los requisitos estructurados de los planes de acción tutoriales (PAT's) y sus resultados de diagnóstico, que les permite analizar dicha información a los Responsables Tutoriales (RT) como son: Padrón de alumnos, al inicio, al cierre, alumnos reprobados, la guía y plan de estudios para la elaboración del nuevo plan tutorial. Finalmente son revisados todos los programas a través de los diferentes comités por unidad y por el responsable del programa de tutorías central institucional para su aprobación final. Finalmente, dicha aprobación final es responsabilidad del secretario académico universitaria y el responsable institucional quienes aprueban todos y cada uno de los planes tutoriales PAT's. Cualquier cambio de requisitos son revisados y aprobados antes de su emisión e identificados con su versión y fecha actual.</p> <p>DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS ESCOLARES Admisión al primer periodo de programas educativos escolarizados nivel bachillerato y licenciatura Durante entrevista con José Vidal Jiménez Ramírez (Responsable) y Yipsy Lucero Carvajal Caro (soporte). Al solicitar al responsable cuales eran los requisitos del cliente para la admisión al primer periodo de programas educativos escolarizados nivel bachillerato y licenciatura, se mostró el documento del plan de calidad en el cual están estipulados: Requisitos y criterios de aceptación para el producto y servicio con fecha del 12 de febrero del 2021 y su versión 07. Se establecen los requisitos de las partes interesadas incluyendo las del cliente, de la organización, legales y reglamentarios; así como los criterios para su aceptación los cuales se aplican en el procedimiento del proceso y que les permita identificar su cumplimiento.</p> <p>DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS ESCOLARES Emisión de Certificados de Estudio Durante entrevista con el personal auditado, al solicitar al responsable cuales eran los requisitos para la emisión del certificado y donde se determinaban se mostró el documento en el cual están estipulados: Requisitos y criterios de aceptación para el producto y servicio con fecha del 12 de febrero del 2021 y versión 09 en el cual se establecen los requisitos del cliente, de la organización, legales y reglamentarios; así como los criterios para su aceptación los cuales interaccionan con el procedimiento del proceso de emisión de certificados que les permita identificar el cumplimiento con la emisión del certificado y de cualquier cambio.</p> <p>DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIO ESCOLARES FACULTAD DE DERECHO CULIACÁN Admisión primer periodo de los programas educativos escolarizados nivel bachillerato y licenciatura. En entrevista con Ernesto Manuel Quintero Esparragoza-Encargado de Control Escolar, describe que toman en cuenta con el procedimiento denominado proceso general de admisión, en el cual se ve reflejado los siguientes etapas: 1. La emisión de la convocatoria del proceso general de admisión, 2. Capacidad de admisión (Llenado de la cédula de información en el Sistema Automatizado de Control Escolar (SACE), 3. Publicación de requisitos para la preinscripción, 4. Preliminares de la preinscripción (CENEVAL), 5. Etapa de registro (realizado por los aspirantes), 6. Preinscripción (Llena la solicitud). 7. Criterios para selección de aspirantes y lista de aspirantes aceptados, 8. Preliminares de la inscripción, 9. Publicación de requisitos de inscripción y 10. Inscripción.</p> <p>DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIO ESCOLARES FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN Admisión primer periodo de los programas educativos escolarizados nivel bachillerato y licenciatura. El Ing. Samuel Alonso Bojórquez – Encargado de Control Escolar, quien atiende la auditoria, señala que el considera el procedimiento llamado Proceso general de admisión, el cual es utilizado para el desarrollo de sus actividades diarias, identificando algunas etapas como la convocatoria, registro, criterios de los aspirantes, entre otros. Con respecto a la comunicación del proceso este fue compartido en páginas electrónicas de la preinscripción y del portal de admisión, señaladas en el apartado de control de cambios en el procedimiento del proceso.</p> <p>SECRETARÍA ACADÉMICA UNIVERSITARIA</p> |
|--|--|

| | |
|--|---|
| | <p>ESCUELA PREPARATORIA SAN BLAS Elaboración y seguimiento del plan de acción tutorial de la unidad académica En entrevista con la responsable Mtra. Iris Mabel Ley Sánchez, Responsable de tutoría de la unidad académica, señala que el considera el procedimiento llamado Proceso general del plan tutorial, el cual es utilizado para el desarrollo de sus actividades diarias, identificando algunas etapas como la convocatoria, registro, criterios de los aspirantes, entre otros.</p> <p>SECRETARÍA ACADÉMICA UNIVERSITARIA ESCUELA PREPARATORIA CASA BLANCA Elaboración y seguimiento del plan de acción tutorial de la unidad académica Edgar Alberto Aboyte Ochoa – Responsable de tutoría de la unidad académica de la preparatoria San Blas, señala que el considera el procedimiento llamado Proceso general del plan tutorial, el cual es utilizado para el desarrollo de sus actividades diarias, identificando algunas etapas como la convocatoria, registro, criterios de los aspirantes, entre otros.</p> <p>DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIO SOCIAL FACULTAD DE EDUCACIÓN FÍSICA Y DEPORTE Asignación, seguimiento y liberación del servicio social En entrevista con Dolores Ricardo Araujo Salcedo – Coordinador de Servicio Social, describe que toman en consideración el procedimiento llamado Proceso de asignación de servicio social, el cual siguen papa para el desarrollo de las cotidianas.</p> <p>DIRECCIÓN DEL PERSONAL Control de guardias Se revisa Requisitos y Criterios de Aceptación para el Producto y Servicios de fecha de actualización: 31-05-2019 versión:09, Plan de calidad, de fecha de actualización:30-10-2017 vesión:09. Procedimiento de Control de Guardias de fecha de actualización:21-01-2019 versión:12. La UAS realiza la programación de guardias los días fines de semana (sábados, domingos), días festivos y vacaciones. El coordinador de conserjes y veladores supervisa la permanencia del velador en la unidad organizacional o unidad académica que le corresponde o que se le asigne previamente para que el personal asignado lo cubra y de ser necesario en caso fortuito se pide el apoyo a otro personal para que lo realice dicha labor. Toda esta información las UAS la conserva. Se observa el cumplimiento de los requisitos y criterios de aceptación y su control durante la evaluación.</p> <p>DIRECCIÓN DEL PERSONAL Certificación laboral En este proceso se toma en consideración lo declarado en: “Requisitos y Criterios de Aceptación para el Producto y Servicios” de fecha de actualización:21-01-2019 versión:11. Procedimiento de Control de Certificación Laboral de fecha de actualización:21-01-2019 versión:13. Como parte de la validación del cumplimiento de los requisitos y criterios de aceptación, se presenta la siguiente evidencia: Solicitud de constancia de trabajo fecha actualización: 30-10-2017 versión: 07 fecha de solicitud: 16/03/23 fecha de entrega:21/03/2023 especificación: Infonavit: Tipo de tramite: Rectificación y/o ratificación de antigüedad. La solicitud fue atendida Jesús Dolores Ozuna Garibaldi. folio:2302174. Los requisitos legales y reglamentarios en este proceso se encuentran declarados en la página 5 de 6 del “Requisitos y Criterios de Aceptación para el Producto y Servicios” y son revisados cada año. Se presenta evidencia de fecha 24-10-2022 en cuyo objetivo se tiene la revisión anual de los documentos específicos del proceso de certificación y control de Guardias en el punto 3 se menciona tabla de requisitos y criterios de aceptación del producto y servicio. A la fecha no se ha realizado cambios a los requisitos para los productos o servicios ofertados.</p> <p>CENTRO DE CÓMPUTO CULIACÁN Solicitud y asignación de equipo de cómputo y espacios físicos En este proceso se toma como base el Procedimiento de: Solicitud y Asignación de Equipos de Cómputo y Espacios Físicos (Centro de Computo Universitario) de fecha de actualización:07-03-2023 versión:12 y los Requisitos y Criterios de Aceptación para el Producto y Servicios de fecha de actualización: 07-03-2023 versión: 08. Para llevar a cabo la comunicación de los requisitos, esta puede ser interna (empleados universitarios, alumnos, pensionados) y partes interesadas (público en general, autoridades federales estatales), se puede realizar por correo o de manera presencial y se sigue lo mencionado en el procedimiento específico establecido. En el área de recepción se tiene pegadas las políticas de acceso al área o en recepción se le indica cuales son los requisitos para entrar. Para el acceso al área de cómputo. El Maestro en Ciencias Eustasio Emilio por medio del SICCU (Sistema Integral del Centro Computo Universitario) realiza un ejemplo para el acceso a un área se muestra la pantalla</p> |
|--|---|

| |
|---|
| <p>en donde se encuentra el nombre del usuario, no cuenta del empleado o estudiante, tipo de usuario, # de pc (pc 25, pc14) asignada, tipo de acceso (manual, automático), tipo de zona (individual o integral), hora de entrada y hora de salida.</p> <p>Las UAS se asegura de cumplir cualquier requisito legal y reglamentario aplicable como se tiene documentado en Procedimiento de: Solicitud y Asignación de Equipos de Cómputo y Espacios. Cuando existan cambios en los requisitos de los productos estos son notificados al SGC y a los clientes. Se presenta evidencia En el 30 de enero de 2022 se envió al LCP Omar Armando Beltrán responsable del SGC de UAS en donde todos los documentos asignados del área no existieron cambios y firma M.C.E. Emilio Lara.</p> <p>DIRECCIÓN ACADÉMICO LEGAL Certificación profesional</p> <p>En entrevista con la LCE Oralia Rodríguez, se identifica el procedimiento "Procedimiento de Certificación Profesional", fecha de actualización: 30-10-2020. version:13, en este se establecen un orden y los controles que se tiene en el proceso de certificación profesional, en el cual se toma la normatividad institucional. Así mismo son tomados en cuenta los Requisitos y Criterios de Aceptación para el producto y servicio (secretaría general. Dirección Académico Legal), fecha de actualización: 30-10-2017. Version:12.</p> <p>En el documento Requisitos y Criterios de Aceptación para el producto y servicio del proceso de certificación se deben tomar en consideración por los usuarios, así mismo en la pag. 3/3 se encuentran los requisitos legales y reglamentarios.</p> <p>FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES Servicios de atención a eventos académicos, diseño y comunicación y elaboración de constancias.</p> <p>En entrevista con la LAE Ariadna, identifica el procedimiento de Servicios de Atención a Eventos Académicos, Diseño y Comunicación y Elaboración de Constancia, Fecha de actualización: 29-10-2021 versión 17, en este se establecen los controles imprescindibles para ofrecer a investigadores, personal administrativo pertenecientes a la Facultad de ciencias Económicas y Sociales (FACES), docentes y alumnos los servicios de diseño y comunicación (evento a realizar), elaboración de constancias y atención a los eventos académicos, dentro del mismo marca proporcionales oportunamente el lugar (infraestructura necesaria como equipo y instalaciones adecuadas y funcionales) y los servicios necesarios para cumplir eficientemente con las funciones académicas.</p> <p>El procedimiento establece que, para poder contar con información de entrada esta se puede realizar vía telefónica o presencial (comunicación con el cliente), en donde se le explica los requisitos y criterios necesarios para ofrecer el servicio. LAE Ariadna comenta, en caso presencial se le proporciona un tríptico en donde viene toda la información, así mismo presenta como evidencia la Solicitud de atención a eventos Académicos, en donde se le solicitan la siguiente información: fecha de solicitud, urgente: si o no; Nombre del solicitante: Heider Octavio Angulo Trujillo, teléfono, fecha del evento capacidad de las instalaciones auditorio 136, aula de licenciatura 45, sala de junta 25, aulas de posgrado:40 y lugar del evento; Servicio que solicita conferencia, debate, mesa redonda, etc;- Otros, Firma del solicitante, Firma del responsable, Sello del evento, -Firma de conformidad del usuario. Fecha de este evento fue el 16 marzo 2023.</p> <p>DIRECCIÓN GENERAL DE VINCULACIÓN Y RELACIONES INTERNACIONALES FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS Promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil</p> <p>Se revisa con el LCI Omar reconoce el Procedimiento de Promoción, Incorporación y Seguimiento del Programa de Movilidad Estudiantil (fecha de emisión: 30-07-2020, versión:06), en donde se establecen las políticas, que deben cumplir el alumno y el encargado de movilidad para poder realizar la vinculación. LCI Omar comenta que las más importantes que se deben considerar están: No adeudo de materias, el promedio para movilidad nacional es de 8.5 e internacional 9.0; Créditos cubiertos 45 nacional e internacional 40 créditos. Se presenta la evidencia Carta compromiso (Programa de Movilidad Estudiantil Nacional e Internacional Fecha de Actualización: 31 de octubre de 2017 versión:02) de Ana Isabel Guadalupe. Firmado: 13/11/2019. LCI Omar comenta que lleva a cabo la comunicación con el cliente de forma grupal (reunión en cada salón con los alumnos de los diferentes grados o de manera presencial cuando acuden a su oficina). En los pasillos y en su oficina se observa que se tiene poster con la información de los diferentes convenios que existen para la realización de la vinculación estudiantil.</p> <p>DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS ESCOLARES COORDINACIÓN DE SERVICIOS ESCOLARES DE LA UNIDAD REGIONAL NORTE Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura.</p> <p>En entrevista con él LE Adiel, identifica los siguientes documentos: a) "Plan de la calidad" para el Proceso General de Admisión a un Programa Educativo y el procedimiento específico del proceso en los cuales se establecen las actividades necesarias para atender las necesidades del cliente, y así mismo la información</p> |
|---|

necesaria para el inicio del proceso. También se cuenta con el documento "Requisitos y Criterios de Aceptación para el Producto y Servicio" (Fecha de actualización: 11-02-2022 versión:10), donde se establecen los requisitos establecidos por el cliente, establecidos por la organización y legales y reglamentarios. La manera en que se da a conocer la convocatoria es por medio de la página oficial en internet de la UAS, en redes sociales, entre otros. Se presenta la evidencia: Convocatoria del Proceso de Admisión 2023, la cual establece que el periodo de preinscripción fue del 20 de febrero al 17 de marzo de 2003.

PROCESOS RELACIONADOS CON LOS INSUMOS.
(Infraestructura (proporcionar). 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. 8.5.3, 8.5.4</p> | <p>DIRECCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Administración del sistema de gestión Como parte del proceso de evaluación realizado, en entrevista con Rosa María Guevara Salido, jefa de administración del sistema de gestión, comenta que la gestión de los insumos se realiza a través de la Dirección de Control de Bienes e Inventarios (DCBI).</p> <p>Toda necesidad de insumo se gestiona con la DCBI, a través de requisiciones por parte del titular de la UO. Derivado de una modernización en el proceso de la DGBI, se realizó una adecuación, implementado un módulo electrónico de requisiciones para el seguimiento a la adquisición de insumos, "Sistema de requisiciones".</p> <p>El proceso consiste en que la UO/UA manifiestan la necesidad de insumos, y se gestiona la realización de la requisición a través del módulo. Independientemente del personal que genere la requisición en el sistema, el titular de la UO debe validar el envío de esta. Se tiene que avalar la justificación y cantidades para determinar los proveedores requeridos, considerando los procesos internos de compra de selección de proveedores tomando como criterios la calidad de los productos entregados, la capacidad crediticia y la capacidad de atención, dentro del listado proveedores que anteriormente han prestado servicios a la universidad. De no tener uno que cumpla las condiciones, se busca uno que cumpla los requisitos.</p> <p>De acuerdo con las especificaciones del insumo, si se tiene más de un proveedor, se realiza el proceso de adjudicación correspondiente.</p> <p>El proveedor cuenta con una extensión del módulo en el que se le notifica sobre la necesidad del producto y se genera la orden de compra.</p> <p>Se revisa requisición No. 150924, fecha 20/10/2022 UO – Centro de Investigación y Docencia en Ciencias de la Salud Cantidad – 4 Frascos Descripción – Suero Anti-AB 10 ml</p> <p>Se revisa Requisición No. 145213 UO – Dirección de Comunicación Social 2 piezas Cámara de video SONY PXW-Z90V Calidad 4k HDR</p> <p>Se revisa orden de compra OC202225917 Seguimiento a revisión – No. 145213 Proveedor – Soluciones en Informática del Noroeste, S.A. de C.V. Adquisición 2 pizas Videocámara SONY PXW-Z90V CALIDAD 4K HDR</p> <p>Una vez que se entrega el insumo por parte del proveedor, se lleva al almacén de DCBI</p> <p>Se revisa registro de Entrega de Bienes Proveedor: DICIPA S.A. de C.V.</p> <p>La unidad solicitante del insumo tiene que revisar el módulo del sistema de DCBI para verificar el estado que tiene la requisición, para validar la adquisición del insumo. El almacén entrega el insumo de acuerdo con la requisición validada en el sistema, en el cual la UO firma de conformidad de la recepción del insumo.</p> <p>Cuando es un producto o servicio, cuyas especificaciones técnicas se requieren avalar, la DCBI se coordina con personal de la UO solicitante (ej. Reactivos particulares para el laboratorio de análisis clínicos), en esos</p> |
|--|--|

| | |
|--|--|
| | <p>casos el proveedor entrega el insumo directamente en la UO, donde el personal de la UO solicitante valida las especificaciones del insumo.</p> <p>Todo el proceso se realiza de manera digital a través del "Sistema de requisiciones". Los usuarios califican a la DCBI y su capacidad para proveer el servicio. DCBI proporciona una encuesta a los usuarios para ser calificados. Asimismo, la DCBI realiza la evaluación de proveedores externos de acuerdo con el servicio/producto adquirido.</p> <p>Se revisa Evaluación a proveedores Proveedor: Soluciones en Informática del Noroeste, S.A. de C.V. Tipo de producto: Equipo de Cómputo y Tecnologías de la Información, Manto y Consumibles Fecha: 13 de febrero 2023</p> <p>Criterios a evaluar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Calidad del producto - Plazos de entrega - Respuesta ante reclamaciones - Precio - Proveed productos o servicios cuidando su impacto ambiental - Sus operaciones atienden políticas de cuidado ambiental <p>Se realiza la calificación del proveedor, tomando como criterio: Una calificación de 40 o menor es reprobatoria y se tendrá que notificar al proveedor, programándose una re-evaluación. Documento firmado por Dr. Héctor Melesio Cuén Díaz, Director</p> <p>Se revisa evaluación de proveedor DICIPA, S.A. DE C.V. Equipo y accesorios de suministro de laboratorio.</p> <p>El proceso de adquisición de insumos se realiza de forma controlada.</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>Como parte de la evaluación realizada al sistema de gestión, y durante entrevista con Alma Lorena Leal León, encargada de la documentación del sistema de gestión, se comenta que para considerar un adecuado ambiente para la operación de los procesos, se establece un código de ética y un código de conducta de observancia general, para todo el personal que ingresa a la Universidad Autónoma de Sinaloa. Estos documentos se encuentran disponibles en la página web de la Universidad de manera pública. Se revisa Código de Ética y Código de Conducta.</p> <p>De manera bianual, se aplica un cuestionario sobre el ambiente para la operación de los procesos, Desde el módulo del SG, se habilita la encuesta, misma que aparece a todos los usuarios que ingresan al módulo y tiene que ser contestada para poder avanzar, de lo contrario no podrían utilizar el módulo. Si el usuario, participa en dos procesos distintos, tiene que contestarla dos veces, de acuerdo con las condiciones de operación de cada uno de los procesos. En el módulo del SG, se genera el concentrado de encuestas contestadas para cada uno de los procesos.</p> <p>Se revisa el Cuestionario de Ambiente para la Operación de los Procesos Considera preguntas como: El espacio donde trabajo me permite realizar mis actividades de manera segura e higiénica La iluminación y ventilación del espacio donde trabajo me permite realizar mis actividades de manera adecuada El espacio donde trabajo está libre de humedad Considero que es necesario mantener un ritmo de trabajo acelerado En el trabajo me dan órdenes contradictorias Me informan con claridad cuáles son mis funciones Recibo capacitación útil para hacer mi trabajo En mi trabajo me hacen sentir parte del grupo Considero que mi trabajo es estable He presenciado actos de violencia en mi centro de trabajo</p> |
|--|--|

| | |
|--|--|
| | <p>Cada uno de los cuestionamientos se valida con una ponderación de: Siempre / Casi siempre / Algunas veces / Casi nunca / Nunca</p> <p>El cuestionario tomo como referencia los mecanismos establecidos en la norma NOM-035-STPS, para la evaluación de factores de riesgo psicosocial.</p> <p>En la última aplicación (2021) se contestaron 495 encuestas. Se revisa Informe de ambiente para la operación de los procesos, obteniéndose estos resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 74.89% evaluaron el ambiente de manera favorable - 15.72% de forma intermedia - 9.39% evaluó de forma no favorable <p>Se observa comparativo de ambiente para la operación de los procesos en periodos pasados.</p> <p>En relación con los resultados de la aplicación de la encuesta, se genera un reporte para áreas soporte como la Dirección de Personal, Recursos Humanos, Mantenimiento (DCM, Bienes e Inventarios).</p> <p>Se revisan Informes de área soporte (Dirección de Personal y Dirección General de Recursos Humanos).</p> <p>La próxima aplicación de la encuesta, está programada para el mes de noviembre 2023.</p> <p>Durante entrevista con Rosa María Guevara Salido, jefa de administración del sistema de gestión, comenta que para el mantenimiento de la infraestructura necesaria para la operación de los procesos, se requiere el apoyo de tres dependencias.</p> <p>La Dirección de Construcción y Mantenimiento da apoyo en relación con los edificios y espacios de trabajo, realizando labores de mantenimiento correctivo y preventivo. A través de los titulares de las unidades organizacionales se gestionan las solicitudes de mantenimiento con la DCM.</p> <p>Se revisa oficio de la Facultad de enfermería Mochis, dirigido a la Dirección de Construcción y Mantenimiento, solicitando cambio de lámparas en las aulas 16 y 17; revisión de ventanas del aula 2 Oficio S.F1.7C.14 / Fecha 13 de febrero de 2023</p> <p>Se revisa constancia de trabajo generada Escuela de enfermería Trabajo: Electricidad Se realizó cambio de 10 lámparas tubo led de 36 w en aulas Fecha: 13 días del mes de febrero de 2023 Conformidad del servicio: SI Firmado por el director de la Facultad de Enfermería Mochis, con sello de la unidad.</p> <p>Se revisa oficio Unidad Preparatoria Mochis Dirigido a Lic. Ángel Uriarte García, Coordinador de Construcción y Mantenimiento Por parte de Dr. Lauro César Parra Aceviz "por este medio reciba un cordial saludo y a la vez le comunico que en la unidad Académica Preparatoria Mochis, es necesario realizar trabajos de electricidad en aulas y pasillos" Firmado por M.C. César Oswaldo García Cota, Director</p> <p>Se revisa Reporte de revisión de Mantenimiento preventivo Fecha: 03 de mayo 2022 Unidad: Dirección General de Comunicación Social Lugar a revisar: Pasillos y Oficina de Comunicación Área: Pintura Concepto: Levantamiento preventivo de Oficina y recepción de comunicación social Cantidad: 3 cubetas Estado actual del equipo o pieza: Se requiere el mantenimiento general de las instalaciones de la Dirección General de Comunicación Social Observaciones: Oficinas y pasillos generales, parcialmente sucio. Requiere mantenimiento total Firmado por el responsable de la UO</p> <p>Se observa conformidad para la gestión de equipos e infraestructura.</p> |
| <p>PROCESOS RELACIONADOS CON EL PERSONAL. (Personas. Ambiente para la operación de los procesos. Competencia; toma de conciencia; comunicación)</p> | |
| <p>DIRECCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Administración del sistema de gestión</p> | |

| | |
|---|--|
| <p>7.1.2, 7.1.4 7.2, 7.3, 7.4</p> | <p>Durante entrevista con Rosa María Guevara Salido, jefa de administración del sistema de gestión, comenta que, en relación con la competencia del personal en materia de calidad, se estableció un Programa de capacitación para el periodo 2022, mismo que se desarrolló en el pasado mes de septiembre.</p> <p>Se revisa Programa de capacitación 2022 “Sistema de Gestión de Calidad (modalidad virtual) ISO 9001:2015 Gestión y Administración de la Calidad hacia un Liderazgo Visionario”</p> <p>Se consideraron los siguientes tiempos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 4 semanas de trabajo - 12 horas de sesiones en línea - 20 horas práctica <p>Las sesiones se realizaron los días 13, 20 y 27 de septiembre y 4 de octubre (3 horas por sesión)</p> <p>Se revisa convocatoria del programa de capacitación en materia de calidad. Se revisa el Instructivo para el uso de la plataforma educativa de la Dirección del sistema de Gestión de calidad. Considera información sobre el acceso a la plataforma, las presentaciones y/o videos, ejercicios y entrega, lecciones semanales, acceso a los formatos y acceso al examen en línea.</p> <p>Las sesiones son grabadas para su difusión y se mantienen disponibles en la plataforma educativa. Participaron un total de 350 asistentes en el programa de capacitación 2022 224 asistentes (64%) contestó la encuesta de evaluación. Se considera el análisis de acuerdo con los siguientes criterios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento y dominio del tema • Comunicación y comportamiento del grupo • Claridad en solución de dudas • Puntualidad <p>Respecto a las técnicas y materiales se evalúan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presentación • Ejercicio • Videos • Diseño de la plataforma educativa <p>Respecto a los objetivos del programa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contenido de los temas están relacionados con las necesidades de capacitación para alcanzar los objetivos de la UO • Nivel de aplicación de los contenidos en la vida real <p>Calificación general del programa de capacitación: 76.3% excelente / 20.5% Bueno</p> <p>Se realiza evaluación a los participantes (examen final) Calificación arriba de 60 – Constancia de aprobación Calificación menor de 60 – Constancia de participación</p> <p>Se revisa constancia de asistencia Adiel Tamayo Ávila Por su asistencia al curso ISO 9001:2015 Gestión y administración de la calidad hacia un liderazgo visionario Temario: Cultura desarrollo y competitividad con calidad Norma ISO 9000:2015 Sistema de Gestión de la Calidad – Fundamentos y vocabulario Norma ISO 9001:2015 Sistema de gestión de la calidad – requisitos Sistema de gestión de la Universidad Autónoma de Sinaloa Septiembre – octubre 2022 32 horas de formación Fecha 24 de octubre de 2022 Firmado por el Mtro. Omar Armando Beltrán Zazueta Director</p> <p>En relación con otros cursos de capacitación, se impartió taller de gestión de riesgos y planes de mejora a inicios del año 2023 y uno sobre Satisfacción de usuario en mayo 2022</p> <p>Se revisa acción correctiva Folio 357/02/23, resultado de auditoría interna “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.</p> |
|---|--|

| | |
|--|--|
| | <p>Para diferentes unidades se detecta: No se muestra evidencia de las capacitaciones recibidas Los encargados de control escolar en diferentes sitios no muestran evidencia de las capacitaciones recibidas sobre la norma 9001 Análisis de causas: Generales Baja difusión del programa de capacitación en ISO 9001 a los niveles operativos en las UO y UA Débil difusión y seguimiento de la actualización de los CV del personal que participa en la operación de los procesos Específicos En rectoría, debido a los cambios al proceso, se descuidó la generación del perfil de puestos, considerando que la función operativa estaba en desarrollo En CGPD, DCA, por descuido se omitió la revisión de perfiles de puestos, cuando se hizo la revisión de la información documentada específica En SAF, SAR, Radio UAS Y DGIP, por sobrecarga de trabajo se descuido la actualización del CV y algunos tienen que recuperar su constancia de participación en el programa de capacitación en ISO 9001 En UA de Tutorías, la asignación de puesto fue posterior a la jornada de capacitación en ISO 9001 de la DSGC, están en espera del programa 2023. Correcciones DSGC y responsable de procesos – ampliar la difusión del programa de capacitación en ISO 9001 en 2023, con el uso de medios electrónicos, redes sociales y convocatoria abierta Creación y actualización de perfiles de puesto en rectoría, CGPD, DCA Acciones Correctivas: Desarrollo del programa institucional de capacitación en ISO 9001:2015 de la DSGC - Emisión de constancias de participación en el programa de capacitación Jornada de actualización de CV (para el alcance de 48 procesos del SGC). - Integración de logística y responsable - Creación del instrumento para seguimientos - Revisión de CV aleatorios Se observa que se está dando seguimiento al plan de acción para atender las debilidades encontradas en relación con los requisitos de competencia, y que fueron identificadas como resultado de la auditoría interna.</p> <p>En relación con la capacitación en otras áreas diferentes a calidad, se tiene el apoyo de la Dirección General de Recursos Humanos y Comisión Mixta de Capacitación y Adiestramiento</p> <p>Se cuenta con un programa anual de capacitación 2022 Se aplica una Detección de Necesidades de Capacitación 2022</p> <p>Se emite la convocatoria y se realiza el registro A la persona que va a participar tiene que firmar una Carta Compromiso de cumplir con la duración del programa. Se identifica persona, área de adscripción y número de empleo</p> <p>Se imparte el curso y al final se realiza un cuestionario de evaluación del curso que considera: Estructura y contenido del curso Instructor Organización Se evalúa por parte del participante y se emiten las constancias.</p> <p>Se revisa expediente del curso "Evaluación de colecciones impresas", llevado a cabo en las instalaciones de la Biblioteca Central Mazatlán con una duración de veinticinco horas, del 17 al 21 de octubre e 2022 Se realiza una evaluación al final del curso, para poder emitir la constancia correspondiente. Se genera un informe del curso.</p> <p>Se revisa expediente Diplomado competencias digitales aplicadas al trabajo administrativo Duración 120 horas. Se cuentan con las cartas compromiso, Listas de asistencia, Evaluación del curso, Constancias de participación Se revisa el impacto de la capacitación en la productividad El titular de la unidad de la persona que recibió la capacitación tiene que realizar la evaluación del impacto de la capacitación.</p> <p>Se revisa DNC 2023 por parte de la Comisión Mixta General de Capacitación y Adiestramiento Cuestionario del diagnóstico de Necesidades de Capacitación en línea a través del sistema Integral de Información Administrativa Participaron un total de 1,980</p> |
|--|--|

| | |
|--|---|
| | <p>Se consideraron los siguientes cursos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Computación • Desarrollo Humano • Seguridad Universitaria • Primeros Auxilios • SACE • Conciencia ambiental • Protección Civil • Uso de reactivos tóxicos • Construcción • Jardinería • Servicios de Imprenta • Bibliotecología <p>TORRE ACADÉMICA DE CULIACÁN Solicitud y prestación de espacios físicos</p> <p>En entrevista con Luis Antón Amaral Solís, responsable de calidad de Torre Académica Culiacán, se identifica que las necesidades de recursos humanos se establecen como parte del Plan de Calidad (Fecha de actualización 29 de octubre de 2021, versión 05).</p> <p>Se consideran dentro de la estructura:</p> <p>1 Director General 1 Subdirector (a) 1 Administrador (a) 1 Contador (a) 2 Secretaría (o)</p> <p>La competencia se identifica como parte de los perfiles de puesto.</p> <p>Se revisa perfil de puesto del administrador (Fecha 29 de octubre de 2021, versión 04)</p> <p>Educación – Licenciatura Formación – Económico administrativa / Socio/Humanísticas Conocimiento – Manejo de PC, relaciones humanas, sistema de gestión, ISO 9000 Experiencia – 0 a 1 año</p> <p>Se revisa Curriculum de la persona que lleva la función de Administrador: Dinora Lisbet Camacho Ramírez Licenciada en Trabajo Social, Título de la Universidad Autónoma de Sinaloa, 2007 Cuenta con la constancia de curso ISO 9001:2015 y Documentación específica del proceso de Solicitud y Prestación de Espacios Físicos.</p> <p>Se revisa constancia emitida por la DSGC, Realizada en el mes de marzo 2022, Duración 06 horas Constancia de curso: ISO 9001:2015 – Estrategia para el aseguramiento de una gestión y administración de calidad, Octubre – noviembre 2021, Duración: 32 horas</p> <p>Se revisa perfil de puesto de Secretaria (29 octubre 2021, versión 4)</p> <p>Educación – técnico medio Conocimiento den norma ISO 9000, sistemas de gestión Experiencia en habilidades secretariales y relaciones humanas.</p> <p>Se revisa curriculum – Diana Karina Moreno González Carrera técnica – Programadora analista en sistemas, Instituto Data Center, 1990</p> <p>Se revisa curriculum de Dra. Angélica María Cuén Diaz Cuenta con la formación en la norma ISO 9001</p> <p>Se cumplen con los perfiles de puesto establecidos para las funciones que están considerando en el proceso.</p> <p>FACULTAD DE INGENIERÍA CULIACAN Servicio de laboratorio para obra civil</p> <p>Se revisa con Roger Ulisses Hernández Zamora, Coordinador del laboratorio la competencia del personal del laboratorio. Comenta que se cuenta con los perfiles de puesto de todos los involucrados.</p> <p>Se revisa perfil de puesto Coordinador de laboratorio Educación – Licenciatura / Formación – indistinta Conocimiento NMX de la industria de la construcción, Conocimiento del manual operativo, Conocimiento de la norma ISO 9001, Conocimiento y manejo del equipo en campo y laboratorio de pruebas de calidad de concreto</p> <p>Se revisa Curriculum del Coordinador de laboratorio</p> |
|--|---|

| | |
|--|---|
| | <p>Maestría en ciencias (Construcción) / Título de la Universidad Autónoma de Querétaro, 2015 Licenciatura en Ingeniería Civil – Universidad Autónoma de Sinaloa, 2012 Se revisa constancia de curso-taller: “Documentación Específica del Proceso y Acceso al Portal del SG”, “Muestreo, Revenimiento y Temperatura del Concreto Fresco; Elaboración, Curado, Cabeceo y Resistencia a Compresión de Especímenes de Concreto”. Constancia de curso: Programa de capacitación inicial en el método de pruebas para la Determinación del revenimiento en el concreto en estado fresco, CEMEX, Septiembre 2020 Constancia American Concrete Institute / ACI Concrete Field Testing Technician – Grade I, Diciembre 2015 Constancia de capacitación en materia de sistemas de gestión de calidad, nov – dic 2020, DSGC</p> <p>Se revisa perfil del Técnico de laboratorio Licenciatura – titulado / Formación – Ingeniería Conocimiento de las Normas Mexicanas de la industria de la construcción Conocimiento en ISO 9001:2015 Conocimiento de manual operativo</p> <p>Se revisa curriculum del técnico de laboratorio José Luis Ureña Flores Constancia American Concrete Institute / ACI Concrete Field Testing Technician – Grade I, Diciembre 2015 Constancia de curso: Programa de capacitación inicial en el método de pruebas para la Determinación del revenimiento en el concreto en estado fresco, CEMEX, Septiembre 2020 Curso de Tecnología del Concreto, y recorrido de las instalaciones del Centro de Tecnología de Cemento y Concreto. Formación ISO 9000 e ISO 9001, Agosto 2018 Experiencia: Responsable técnico en pruebas de laboratorio de concreto y suelos / Laboratorio de Mecánica de Suelos Ing. Juan de Dios Cueto Díaz, 2013 – 2015 Educación: Lic. en Ingeniería Civil, Universidad Autónoma de Sinaloa, 2013</p> <p>La unidad generó su programa anual de capacitación 2022, en el cual consideraron los siguientes cursos-talleres: NMX-C-161-ONNCE / NMX-C-156-ONNCE / NMX-C-159-ONNCE / NMX-C-435-ONNCE / NMX-C-148-ONNCE / NMX-C-109-ONNCE / NMX-C-083-ONNCE / NMX-C-155-ONNCE Realizados en el periodo agosto – diciembre 2022</p> <p>DIRECCIÓN DE AUDITORÍA INTERNA Comprobación de gastos Como parte del proceso de evaluación de la conformidad, realizado con Irma Mendivil Rivera, Responsable de proceso de comprobación de gastos, se analiza que para determinar la competencia del personal involucrado en las actividades del proceso, se cuenta con perfiles de puestos, en donde se define la formación, educación y experiencia requerida para la realización del proceso, asimismo, en el procedimiento específico del proceso se definen responsabilidades y autoridades del personal involucrado.</p> <p>Se revisa Perfil de puesto de Auditor (1ra. Revisión) Educación Licenciatura / Área Económico administrativa Conocimiento: Manejo de técnicas de auditoría / Norma ISO 9000:2015 / 9001:2015 Manejo del módulo de comprobación de gastos Experiencia: 1 a 5 años / Contabilidad y administración / Interpretación de leyes fiscales Se revisa expediente Marcia Dolores García Félix (Auditora) Educación: Licenciatura en Contaduría Pública – Universidad Autónoma de Sinaloa, 2012 Se revisa constancia de curso: Norma ISO 9000:2015 y norma ISO 9001:2015, capacitación realizada por la DSGC, Octubre 2017 Curso “Reformas fiscales 2022”, Facultad de Contaduría y Administración, noviembre 2021 Curso “La Fiscalización en las Instituciones de Educación Superior”, Asociación Mexicana de Órganos de Control y Vigilancia en Instituciones de Educación Superior, A.C., mayo 2022.</p> <p>Se observa conformidad en relación con los perfiles de puesto establecidos y los expedientes de los colaboradores.</p> <p>DIRECCIÓN DE AUDITORÍA INTERNA Auditoría Interna Durante entrevista con José Gerardo Fernández Ávila, responsable de proceso de auditoría interna, en relación con el personal requerido para realizar las actividades y competencias. Comenta que se tienen tres figuras que intervienen en el proceso, para los cuales se tienen los perfiles de puesto correspondientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Directora de Auditoría Interna • Responsable de proceso • Auditor |
|--|---|

| | |
|--|--|
| | <p>Se revisa perfil de puesto de auditor Se identifican autoridades, responsabilidades y funciones básicas. Educación – Licenciatura / Formación – Económico Administrativa Conocimiento – Normas ISO, Módulo financiero SIIA-UAS menú de Auditoría Se revisa curriculum de Cesar Fredy Baca Vargas (Auditor) Titulo – Licenciado en administración de empresas, Universidad Autónoma de Sinaloa, 2007 Constancia de curso: “Técnicas y procedimientos de auditoría”, HLB Vega, Prieto y Asociados, S.C., octubre 2011 Presenta evidencias de capacitación en materia de sistemas de gestión de calidad.</p> <p>En relación con la comunicación, por ejemplo de la política del sistema de gestión, esta se tiene publicada en el área operativa dentro de la Dirección de Auditoría Interna y se idéntica como parte del Manual de gestión del sistema. Se entiende como se relaciona la política del sistema de gestión, con el establecimiento de los objetivos de calidad. De manera adicional, se revisa con el personal auditado la cédula de comunicación (Versión 1) que tienen documentada</p> <p>DIRECCIÓN GENERAL DE SISTEMA BIBLIOTECARIO COORDINACIÓN DE BIBLIOTECAS DE LA UNIDAD REGIONAL SUR Servicios al Público</p> <p>Para llevar a efecto la evaluación, se entrevista al Maestro Rogelio Buelna Sánchez, Director de Biblioteca Central SIBIUAS; la Técnica Rosa Elena Canizales Bernal, Responsable de Biblioteca; al Ingeniero Leo Salas Salazar, Bibliotecario; a la Maestra Leticia Arvizu Trujillo, Bibliotecaria; y a Dr. Martín Alessandro Picos Benítez, Bibliotecario. 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. En ellos se señala el nombre del puesto, la línea jerárquica ascendente y descendente (a quien reporta y quienes le reportan al ocupante del puesto), la autoridad a ejercer, las funciones básicas del puesto, las responsabilidades básicas y los requisitos de competencia (educación, formación, conocimientos y experiencia). Se muestra el Perfil de Puesto del personal Bibliotecario. Para evidenciar la congruencia entre lo marcado en el Perfil del Puesto y la información curricular que posee la Lic. Leticia Arvizu, quien es una ocupante de este, se comparan ambos esquemas, encontrándose que los requisitos establecidos para el cargo son cubiertos por la ocupante del puesto. Para cumplir con los requisitos de competencia, aquellas no cubiertas inicialmente por el personal contratado y/o para elevar el nivel de estas, se tiene implementado un programa de capacitación anual. 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. El programa de capacitación tiene dos componentes esenciales, uno de ellos está relacionado con la formación requerida en materia de calidad, la cual es gestionada por la Dirección del Sistema de Gestión de la Calidad. El otro componente, 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. La capacitación que se imparte al personal se registra directamente en sus Currículums dentro del Portal Electrónico de la Institución, 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 eficazmente 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. Para la gestión de las comunicaciones, se apegan a lo establecido en el documento denominado “Cédula de Comunicación”. En su contenido se describen las comunicaciones internas y externas más importantes, así como una descripción en la que se señala: qué, quién, cuándo, a quién y cómo se comunica, así como el requisito en el que se establece la comunicación. 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.</p> <p>DIRECCIÓN GENERAL DE SISTEMA BIBLIOTECARIO FACULTAD DE CIENCIAS DEL MAR Servicios al Público</p> |
|--|--|

| | |
|--|--|
| | <p>Se entrevista al Bibliotecólogo Licenciado Miguel Castillo Lizárraga, Responsable de la Biblioteca de la Facultad de Ciencias del Mar. Se cuenta con “Perfiles de Puestos” estandarizados de cada uno de los ocupantes en los diversos encargos, los cuales son utilizados para llevar a cabo la gestión de las competencias del personal.</p> <p>Como ejemplo, se muestra el Perfil de Puesto de Responsable de Biblioteca. Para evidenciar la congruencia entre lo marcado en el Perfil del Puesto y la información curricular que posee la ocupante de este, se comparó ambos esquemas, encontrándose que los requisitos establecidos para el cargo son cubiertos. Se verificó en el espacio de Currículum Vitae que el Lic. Miguel Castillo Lizárraga es Licenciado en Bibliotecología egresado de la Universidad de Guadalajara, con título expedido el 10 de abril de 2014. Tiene formación en manejo de documentación general y específica del SGC, Curso ISO 9001:2015 Gestión de la Calidad hacia un liderazgo visionario, Jornada de actualización y capacitación docente en bases de datos, Introducción a las bases de datos, etcétera.</p> <p>La persona entrevistada reconoce que para motivar la toma de conciencia en el personal, la Dirección General de Sistema Bibliotecario realiza diversas publicaciones para que el personal comprenda el contenido la política del sistema de gestión. Es sabedor de que dichas declaratorias se encuentran publicadas en el portal institucional, en folletos, en posters, a efecto de que todas las partes interesadas la conozcan.</p> <p>CENTRO DE CÓMPUTO MAZATLÁN Solicitud y asignación de equipo de cómputo y espacios físicos.</p> <p>Durante el proceso de auditoría se contó con la participación de Carolina Guadalupe Martínez Tirado responsable del proceso, María Inés Mendoza Rodríguez encargada de recepción y Paul Esteban Bernal Malagón encargado de soporte técnico. Como parte del ejercicio de auditoría Carolina mencionó que en el centro de cómputo Mazatlán, se cuenta con los puestos necesarios para llevar a cabo el proceso, comentando que se cuenta con 6 personas, Carolina compartió en pantalla el perfil de puesto del personal que de encarga de dar soporte técnico, mediante este ejercicio se observó que carolina conoce y maneja la plataforma y documentos del SGC, mostró el perfil de puesto de un soporte técnico en donde se observa la descripción de los conocimientos necesarios para dicho puesto, para verificar lo descrito en el perfil de puesto, Esteban Bernal mostró a través de la plataforma constancia de la asistencia al curso: Norma ISOI 9001: 2015 Sistemas de gestión de la calidad: requisitos, impartida en enero de 2022, también mostró constancia de la conferencia La normalización dentro del sistema de infraestructura de la calidad y su relación con la acreditación, con fecha del 14 de octubre del 2022.</p> <p>Con respecto al ambiente para la operación del proceso Esteban comentó que en el área de trabajo se cuenta con excelente iluminación, se cuenta con aires acondicionados y acceso a internet, además de que existe compañerismo entre los integrantes del centro de cómputo, por lo que culminó diciendo que cuenta con el ambiente necesario para la operación del proceso. Durante la auditoría Carolina, mencionó que, para asegurar la competencia necesaria para la operación del SGC, comentó que la directora del centro de cómputo les brinda las facilidades para asistir a las capacitaciones convocadas por la dirección del sistema de gestión de la calidad. Carolina mostró a través de la plataforma constancia de asistencia a la capacitación en la Norma ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad: requisitos, impartida en 24 enero de 2022, también mostró constancia del curso taller Gestión de riesgo y oportunidades y elaboración del plan de mejora 2023, con fecha del 19 de enero de 2023.</p> <p>ESCUELA PREPARATORIA LOS MOCHIS Servicios de laboratorio de prácticas experimentales</p> <p>La Lic. Clarissa Ibis, indica que mediante el plan de calidad se indican los requerimientos de personal para la operación del servicio del laboratorio, entre los cuales se indican los siguientes: 1 titular de la unidad, 1 secretario académico, 1 coordinador de laboratorio experimental de usos múltiples, 2 responsables de laboratorio experimental (Responsable de área de Químico/biológica y responsable área Física), 6 Maestros de asignatura.</p> <p>Se muestra el perfil de puesto del Coordinador de laboratorio y del Docente de laboratorio, así como su Currículum en la plataforma del sistema de gestión. En los perfiles de puesto se indican las responsabilidades básicas del puesto, a quien reporte, el personal a su cargo, su autoridad dentro del plantel y para el Sistema de Gestión, sus funciones básicas, y los requisitos de educación y formación para el puesto. Para ambos puestos se indica que se requiere mínimo, licenciatura, titulado en áreas de ciencias naturales.</p> <p>En la plataforma del sistema, se muestran los expedientes del personal, identificados como Currículum, con los datos personales y la documentación requerida, como actas de nacimiento, título y/o cédula profesional y las constancias de cursos. Del Coordinador de laboratorio se muestran sus constancias sobre los cursos; Medición de Satisfacción de Usuarios impartidos por parte de la Dirección General del sistema de gestión de fecha 31 de mayo de 2022, con 8 horas de duración. Y de las Normas ISO 9000:2015 e ISO 9001:2015 impartidos los días 12, 19, 26 de septiembre y 3 de octubre de 2017. Así mismo se indica que a los profesores de nuevo ingreso se les da una inducción sobre el sistema de gestión de la calidad y su manejo en la plataforma y sobre la norma ISO 9001:2015.</p> <p>Se indica que la Dirección General de Escuelas preparatorias, a través de la Secretaria Académica, informa al inicio del semestre sobre los cursos que se impartirán, se muestra un mensaje de WhatsApp donde se</p> |
|--|--|

difundió al personal sobre los cursos de manejo de Moodle y usos de la TIC's, enviado el pasado 10 de marzo de 2023. En cuanto a la toma de conciencia, se entrevistó a la Auxiliar de laboratorio Norma Bojorques Guereño, quien indica que conoce la política y los objetivos de calidad, menciona que para ella es muy importante apoyar a los alumnos con el servicio que se proporciona en el laboratorio, y que su apoyo es para que los alumnos realicen las prácticas en tiempo y forma.

Se entrevistó a la Docente Teresita de Jesús Millán Valenzuela, quien indica que en la EPLM, se difunden la política de calidad, mediante carteles en los diferentes pasillos de la escuela, y que se siente comprometida a apoyar en que el servicio del laboratorio sea conforme a los requerimientos del cliente (alumnos), así como para favorecer una satisfacción de los alumnos al momento de realizar sus prácticas experimentales.

ESCUELA PREPARATORIA LÁZARO CÁRDENAS

Servicios de laboratorio de prácticas experimentales

Se entrevista al QFB. Fausto René Ibarra Lau, Secretario Administrativo; y a la Mtra. Bibiane Pierre Noel Gilles, Responsable de Proceso. La Maestra Pierre Noel comenta indica que mediante el plan de calidad se determinan los requerimientos de personal para la operación del servicio del laboratorio, entre los cuales se indican los siguientes: 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.

Se muestra el Perfil de Puestos correspondiente al Responsable de Área de Laboratorio, actualizado el 31 de octubre de 2017, versión 02, 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. 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. La maestra Bibiane es quien actualmente ocupa este puesto y cuenta con copia de su título, que indica que 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 muestran las constancias de los cursos de capacitación en las normas, ISO 9000:2015 e ISO 9001:2015 realizados el 27 de septiembre, 4, 11, y 18 de octubre del 2018. Y el curso de Auditor Interno conforme la ISO 19011: 2018 impartidos del 1-3 de febrero de 2023. Para la Responsable de Área de Física, se revisa el expediente de la Maestra Zobeida López Melendrez que cuenta con un título de Lic. en Ingeniería Bioquímica, se cuenta con constancias de cursos de ISO 9001:2015 Gestión y administración de la calidad impartido entre sep-oct de 2022 con 32 horas de curso; y la constancia del Diplomado en desarrollo humano del 29 de agosto al 9 de diciembre de 2022. Con 240 hrs de curso.

DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS ESCOLARES

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

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

La Lic. Ubaldina Montoya, indica que la determinación del personal dentro de su coordinación está definida en el plan de calidad del Proceso General de Admisión a un programa Educativo, para el caso de la coordinación de control escolar de la FCEyA, se tiene una coordinadora y 6 auxiliares del SACE, no obstante, para el proceso de admisión se tiene a nivel institucional el Comité Institucional de Admisión. 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 Perfil de Puesto mostrado se señala 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). Se presenta el perfil de las Auxiliares de SACE, quienes dan seguimiento y el apoyo para los aspirantes, muestra en pantalla la Constancia de capacitaciones sobre Sistemas de Gestión de la Calidad, curso de ISO 9001, e ISO 9001 de noviembre y diciembre de 2022. Se presentan las encuestas de clima laboral realizada por parte de la Dirección General de Sistema de Gestión, que es un formato en Google docs, se presenta en pantalla el formato, ya que solo la dirección tiene acceso a los resultados; se contesta por parte de los colaboradores de la FCEyA de la UAS. Se muestra el informe de ambiente para las operaciones de los procesos, realizada en noviembre de 2022, que evalúa diferentes condiciones, como condiciones ambientales en su centro de trabajo, Esfuerzo mental, Calidad y Ritmo de trabajo, Actividades y responsabilidades que tiene en su trabajo, Decisiones que puede tomar en su trabajo, cualquier tipo de cambio que ocurre en su trabajo, capacitación e información que se proporciona sobre su trabajo, Él o los jefes con que tiene contacto y relación con compañeros. donde se observa que el personal se siente a gusto en la realización de sus actividades, se muestra el reporte de clima laboral correspondiente al año pasado realizada en noviembre de 2022, con un resulta del 89%. Para la gestión de las comunicaciones, la coordinación de control escolar se

apega a lo establecido en el documento denominado "Cédula de Comunicación para el proceso de admisión a un programa educativo", 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. Por ejemplo, en los Requisitos para proporcionar el servicio que es responsabilidad dentro de la Facultad de la coordinadora, se realiza mediante Convocatoria, Trípticos de preinscripción y trípticos de oferta educativa. Esta cedula se aplica a la dirección de Servicios escolares y a las diferentes coordinaciones de las unidades organizativas como la FCEyA.

SECRETARÍA ACADÉMICA UNIVERSITARIA
PREPARATORIA 8 DE JULIO

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

La Mtra. Mayra Olivas muestra en pantalla el "Perfil de Puestos del Responsable de Tutorías del Nivel Medio Superior", de fecha 18 de agosto 2021, versión 02, en el cual se determina el perfil, educación (licenciatura), Formación (preferentemente psicólogo o área a fin), conocimientos (Inducción a las funciones del responsable de tutorías, norma ISO 9000 y 9001, Diplomado en Formación del Responsable de Tutorías para la Acción Tutorial y Sistema de Gestión de la Calidad), experiencia (De 1 a 5 años como docente en la unidad académica y haber fungido como tutor académico). Para revisar el cumplimiento de la competencia declarada en el SGC, la Mtra. Mayra muestra en la plataforma del sistema de gestión como primera evidencia el título de licenciatura en psicología del 2015. Asimismo, se muestra la constancia de participación en el curso taller en la Norma ISO 9000 y 9001 de fecha septiembre y octubre de 2018. Adicionalmente, la Mtra. Mayra Olivas muestra también la constancia del curso taller "La acción Tutorial: el enfoque de la Gestión, realizado en modalidad virtual del 29 de marzo al 07 de abril del 2022. Finalmente, se presenta en pantalla la constancia del "Diplomado de Desarrollo de Habilidades para la Gestión de la Acción Tutorial", modalidad virtual, que se realizó de marzo a junio del 2020, con una duración de 160 horas. Con respecto a la comunicación, la Mtra. Mayra muestra en pantalla el documento "Cédula de Comunicación" de fecha 3 de noviembre de 2021, versión 02 del proceso de Elaboración y Seguimiento del Plan de Acción Tutorial de la Unidad Académica, en la cual se establece la forma de comunicar, la Política de Gestión, las Responsabilidades y Autoridades, el Desempeño del Sistema de Gestión y las Oportunidades de Mejora, los Objetivos y su cumplimiento, la información relativa a los productos y servicios, la retroalimentación de las quejas, y el control de la propiedad del cliente, entre otros.

SECRETARÍA ACADÉMICA UNIVERSITARIA
PREPARATORIA VILLA UNIÓN

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

El Biol. Manuel Flores muestra en pantalla el "Perfil de Puestos del Responsable de Tutorías del Nivel Medio Superior", de fecha 18 de agosto 2021, versión 02, en el cual se determina el perfil, educación (licenciatura), Formación (preferentemente psicólogo o área a fin), conocimientos (Inducción a las funciones del responsable de tutorías, norma ISO 9000 y 9001, Diplomado en Formación del Responsable de Tutorías para la Acción Tutorial y Sistema de Gestión de la Calidad), experiencia (De 1 a 5 años como docente en la unidad académica y haber fungido como tutor académico). Para revisar el cumplimiento de la competencia declarada en el SGC, Biol. Juan Flores Muestra en la plataforma del sistema de gestión y muestra como primera evidencia el título de Biólogo Acuacultor de la Universidad Autónoma de Sinaloa de fecha agosto de 2011. Asimismo, se muestra la constancia de participación en el taller sobre "Lineamientos Institucionales para la Elaboración del Informe Final del Ciclo Escolar 2021-2022, llevado a cabo el día 2 de junio de 2022 en la modalidad virtual. Finalmente, se muestra la constancia del curso taller "las sesiones grupales EMS 2022-2023 (el nuevo currículo "La nueva escuela mexicana" orientaciones para el PAT, de fecha del 13 de julio al 14 de septiembre del año 2022.

DIRECCIÓN DE EDITORIAL

Edición, publicación y difusión editorial.

Durante entrevista con Lic. Marlene Martínez Márquez, Responsable del Proceso, manifiesta que las competencias necesarias de las personas que realizan actividades del Proceso están determinadas a través del documento denominado Perfil de Puesto, con fecha de actualización del 15 de diciembre de 2021, versión 03, en el cual se determinan a través de la educación, formación, conocimientos y experiencia. Como evidencia de lo anterior, muestra la entrevistada el Perfil de Puesto del Auxiliar de bodega, en el cual se documenta como competencias lo siguiente: Estudios de licenciatura área indistinta, conocimiento en ISO 9000 y experiencia de 1 a 5 años. Se verifica en la plataforma el título de licenciatura del Auxiliar de bodega, Pedro Gabino Martínez Cabrera, Constancia de participación en curso taller de la Norma ISO 9000:2015 en el marco del programa de capacitación en Sistemas de Gestión de Calidad 2019, llevado a cabo los días 12, 19 y 24 de septiembre y 01 de octubre de 2019. Referente a la experiencia muestran CV donde se documenta experiencia en puestos anteriores, por ejemplo, Auditor de inventarios. Referente al ambiente para la operación de los procesos, manifiesta la entrevistada que se realiza una encuesta para la evaluación del ambiente para la operación de los procesos a través del documento denominado Informe de Ambiente para

la operación de los procesos, el cual tiene como objetivo identificar, analizar y prevenir los factores de riesgos sociales, psicológicos y físicos, así como, promover un entorno favorable en las unidades organizacionales que están inscritas en el Sistema de Gestión de la Calidad. La comunicación interna y externa pertinente para la operación del Proceso de Edición, Publicación y Difusión Editorial, se encuentra determinada en el documento denominado Cédula de Comunicación, donde se señalan los mecanismos que incluyen: Qué, cuándo, a quién, cómo comunicar, y quien comunica. Lo anterior, con el objetivo de mantener una comunicación permanente y eficaz con los clientes y partes interesadas.

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

Durante entrevista con la Psic. Yahaira Alicia Guzmán Galindo, Responsable del Proceso, manifiesta que referente a las personas y sus competencias, el Manual de Gestión, con fecha de actualización 31 de octubre de 2022, versión 30, señala en su punto 7.2 Competencias, que la UAS determina la competencia necesaria de las personas a través de los perfiles de puestos. En este sentido, las competencias están determinadas a través del documento denominado Perfil de Puesto, de fecha 15 de diciembre de 2021, versión 03, en el cual se determinan las competencias basándose en la educación, formación, conocimientos y experiencia apropiada. Lo cual se encuentra soportada en expedientes de curriculum vitae y evidencias apropiadas. A manera de ejemplo, muestra la entrevistada los Perfiles de Puesto con fecha de actualización 28 de enero de 2021, versión 6, correspondiente a los puestos del Secretario General, el Coordinador de Asesores de la Secretaría General y el Coordinador del H. Consejo Universitario. El perfil de puestos del Coordinador de Asesores de Secretaría General documenta como competencias, estudios de Licenciatura titulado, conocimientos en norma ISO 9001: 2015, diseño curricular, y la Ley Orgánica, Estatuto General y Reglamentos universitarios. Con experiencia de un año en administración de recursos humanos. Como evidencia de lo anterior, se verifica el currículo vitae del Dr. Joel Gerardo Gallardo Pineda, Coordinador de Asesores de Secretaría General, el cual contiene el título de Doctor en Educación de fecha noviembre de 2006, constancia del curso de actualización de la norma ISO 9001:2015 que se llevó a cabo los días 23 y 24 d enero de 2017. Así como, la documentación de los cargos que ha desempeñado, por ejemplo, Subdirector académico de la DGEP, Coordinador de Posgrado y Coordinador de formación docente.

RECTORIA

Administrativo de Rectoría

Durante entrevista con la Lic. Paula Liliana Díaz Quiñonez. Responsable del Proceso, y el Ing. Luis Fernando Madrid Alfaro, Auxiliar Administrativo, manifiestan que las competencias del personal se determinan a través de los Perfiles de Puestos. Asegurándose que las personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas. Se muestra perfil de puesto del Secretario Particular de Rectoría, Auxiliar administrativo de Rectoría, Oficial Administrativo de Rectoría y el Recepcionista de Rectoría. A manera de ejemplo, se verifica como competencia del Recepcionista de Rectoría educación de nivel técnico medio, conocimientos en trabajo en equipo, imagen institucional manejo de pc, importancia de la calidad de los servicios, enfoque al cliente, normas ISO 9001 y servicio y atención al cliente. Con experiencia de 1 a 5 años. Como evidencia de las competencias de la Recepcionista de Rectoría, muestran en plataforma SIIA la constancia de participación en el taller de la Norma ISO 9001:2015 que se llevó a cabo los días 12, 19 y 26 de septiembre y 3 de octubre de 2017, signado por la LCP Rosa María Guevara Salido y el LCP Omar Armando Beltrán Zazueta. El Manual de Gestión de la UAS, con fecha de actualización del 31 de octubre de 2022, versión 30, señala en su apartado de 7.3 Toma de conciencia, que la UAS asegura que el personal es consciente de la importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al cumplimiento de sus objetivos y requisitos del SG, señalando que el personal está comprometido con la UAS y lo demuestra por medio de la participación de los procesos y los resultados alcanzados, impactando en la satisfacción de los usuarios y partes interesadas. Lo anterior, se verifica con la disponibilidad y conocimiento demostrado durante el ejercicio de auditoría y con el cumplimiento de sus objetivos de calidad, incluyendo el de satisfacción de usuarios.

SECRETARIA ADMINISTRATIVA DE RECTORÍA

Proceso de atención y seguimiento de becas a la comunidad estudiantil universitaria.

Durante entrevista con la Lic. Arantxa Zulem Rivero Bórquez, Responsable de Proceso, manifiesta que las competencias del personal que participa en el procedimiento se encuentran determinadas a través del documento denominado Perfil de Puestos, con fecha de actualización del 30 de octubre de 2017, versión 02. Como evidencia de lo anterior, muestra la entrevistada el perfil de puesto correspondiente al Responsable del Proceso, en el cual se documenta como competencias de educación, nivel licenciatura en el área socio/humanísticas, conocimiento en Norma ISO, Sistema de Gestión, Toma de decisiones, Trabajo en Equipo, Habilidades de Comunicación y Manejo de PC. Como evidencia de las competencias, muestra la entrevistada el título de Licenciatura en Administración de Empresas, de la Universidad de Occidente, de fecha 26 de septiembre de 2016. Constancia de participación en el curso ISO 9001:2015, Sistemas de gestión de la calidad- Requisitos. Constancia de asistencia al curso taller de Medición de satisfacción de usuarios en

| | |
|--|--|
| | <p>el sistema de gestión UAS, realizado en el mes de mayo de 2022. Respecto al ambiente para la operación de los procesos, manifiesta la entrevistada que se realiza una encuesta para la evaluación del ambiente para la operación de los procesos a través del documento denominado Informe de Ambiente para la operación de los procesos, en el cual se evalúan las condiciones ambientales del centro de trabajo donde se desarrolla el Proceso. Y tiene como objetivo identificar, analizar y prevenir los factores de riesgos sociales, psicológicos y físicos, así como, promover un entorno favorable en las unidades organizacionales que están inscritas en el Sistema de Gestión de la Calidad. La comunicación interna y externa pertinente para la operación del Procedimiento para la atención y seguimiento de becas a la comunidad estudiantil universitaria, se encuentra determinada en el documento denominado Cédula de Comunicación, donde se señalan los mecanismos que incluyen: Qué comunicar, cuándo comunicar, a quién comunicar, cómo comunicar, y quien comunica. Lo anterior, con el objetivo de mantener una comunicación permanente y eficaz con los clientes y partes interesadas, conservando evidencia de sus comunicaciones que se consideren pertinentes o necesarias. Como evidencia de lo anterior, muestra la entrevistada la Cedula de Comunicación con fecha de actualización del 30 de octubre de 2011, versión 03, signada por el Titular de la Secretaria Administrativa de Rectoría, y la Responsable del Proceso. Referente a la toma de conciencia, manifiesta la entrevistada que el Manual de Gestión de la UAS, con fecha de actualización del 31 de octubre de 2022, versión 30, señala en su apartado de 7.3 Toma de conciencia, que para la toma de conciencia en la organización la UAS asegura que el personal es consciente de la importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al cumplimiento de sus objetivos y requisitos del SG, señalando que el personal está comprometido con la UAS y lo demuestra por medio de la participación de los procesos y los resultados alcanzados, impactando en la satisfacción de los usuarios y partes interesadas. Lo anterior, se verifica con la disponibilidad y conocimiento demostrado durante el ejercicio de auditoría y con el cumplimiento de sus objetivos de calidad, incluyendo el de satisfacción de usuarios.</p> <p>DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIO SOCIAL Asignación, seguimiento y liberación de Servicio Social Durante entrevista con la Lic. Ashanti Daniela Román León, Sub Directora de Servicio Social URC y Responsable de Proceso, manifiesta que las competencias del personal que desarrolla actividades en el proceso se encuentran determinadas en los perfiles de puesto y avaladas con el currículo del personal y el expediente que contiene los documentos probatorios que avalan dichas competencias. Como evidencia de lo anterior, muestra la entrevistada el perfil de puestos de la Sub-Dirección de Servicio Social y del Sub-Director Académico de la Dirección General de Servicio Social. La evidencia de las competencias se verifica en plataforma SIIA con el currículum vitae de Ashanti Daniela Román León, Sub Directora de Servicio Social y el Lic. Isaac López Bañuelos, Sub-Director Académico de la Dirección General de Servicio Social. En el caso del Sub-Director Académico se documenta como competencias, Estudios de Licenciatura en área indistinta, conocimiento en normas ISO 9001, conocimiento en el reglamento de la institución y servicio social, conocimiento del Sistema de Gestión y elaboración de proyectos. Se verifica como evidencia de las competencias del Sub-Director Académico, su título de Licenciatura en Ciencias Políticas y Administración Pública, emitido por la Universidad Autónoma de Baja California Sur, con fecha del 15 de junio de 2010, Constancia de participación en el Curso Taller de la Norma ISO 9001:2015 y Sistemas de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015, que se llevó a cabo los días 12, 19 y 26 de septiembre y 03 de octubre del 2017. La toma de conciencia en la Dirección General de Servicio Social se promueve a través de reuniones constantes con el Director General y el cuerpo directivo, en donde se promueve de manera constante el compromiso que se tiene con las partes interesadas del Programa de Servicio Social. En el caso de las unidades académicas foráneas, existe una comunicación constante a través de grupos de trabajo en WhatsApp, informativos y de atención a los Coordinadores de Servicio Social de todas las Unidades Académicas de la UAS. Como evidencia de lo anterior, muestra el entrevistado grupo de WhatsApp denominado Certificación ASLSS, con 103 integrantes, en el que se comparte información del programa y se responden dudas sobre el procedimiento de Servicio Social, su importancia e impacto.</p> <p>DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIO SOCIAL FACULTAD DE ARQUITECTURA Asignación, seguimiento y liberación de Servicio Social Durante entrevista con la Lic. Jessica Selene Martínez Sainz, Coordinadora de Servicio Social de la Facultad de Arquitectura, muestra la entrevistada en plataforma el Perfil de Puesto de la Coordinación de Servicio Social de Unidad Académica, el cual señala como competencia de educación el grado de Licenciatura en área indistinta. Así como, conocimientos en la reglamentación de la institución y servicio social, en normas ISO 9001 y 9000, en elaboración de proyectos y en el Sistema de Gestión. Con una experiencia de 1 a 5 años. La evidencia de las competencias se verifica en plataforma SIIA con el currículum vitae de Jessica Selene Martínez Sainz, Coordinadora de Servicio Social de la Facultad de Arquitectura. El cual señala sus estudios de Licenciatura y la experiencia en diferentes puestos de la UAS. A manera de ejemplo, se verifica como evidencia de los estudios de Licenciatura el título de la Lic. Martínez Sainz. Referente a la Toma de Conciencia, manifiesta la entrevistada que la UAS se asegura que el personal es consciente de la importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al cumplimiento de sus objetivos y requisitos del Sistema de</p> |
|--|--|

| | |
|--|---|
| | <p>Gestión. En este sentido, el personal está comprometido con la institución y lo demuestra por medio de la participación de los procesos del SG, el cumplimiento de sus objetivos, incluyendo la satisfacción del cliente.</p> <p>DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIO SOCIAL FACULTAD DE AGRICULTURA DEL VALLE DEL FUERTE Asignación, seguimiento y liberación de servicio social Durante entrevista con el Ing. José Héctor Álvarez Sánchez, Coordinador de Servicio Social de la Facultad de Agricultura del Valle del Fuerte, se muestra el perfil de puestos del Coordinador de Servicio Social de Unidad Académica. En los cuales se determina como competencias la educación, formación y conocimientos requeridos: Estudios de Licenciatura en área indistinta, Conocimiento en normas ISO 9001, Conocimiento en el reglamento de la Institución y Servicio Social, Conocimiento del Sistema de Gestión y elaboración de proyectos. A manera de ejemplo, se verifica como evidencia de las competencias del Coordinador de Servicio Social en el SIIA, su título de Licenciatura en Ingeniería Agronómica Especialista en Economía Agrícola, emitido por la Universidad Autónoma de Sinaloa de fecha 17 de febrero de 1987, Constancia de participación en el Curso Taller de la Norma ISO 9001:2015 y Sistemas de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015, que se llevó a cabo el 28 de febrero del 2018. Referente al ambiente para la operación de los procesos, manifiesta el entrevistado que, a través del Sistema de Gestión de calidad, se aplica un cuestionario de ambiente para la operación de los procesos, con la finalidad de dar seguimiento a las necesidades que se detecten como resultado de la aplicación. Respecto a la Toma de Conciencia en la Facultad de Agricultura del Valle del Fuerte, manifiesta el Ing. Álvarez Sánchez, que está se fortalece a través de reuniones constantes con personal de la Dirección General de Servicio Social, la Coordinación de Servicio Social de la Unidad Académica y los Asesores Certificados.</p> <p>DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIO SOCIAL FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS Asignación, seguimiento y liberación de servicio social Durante entrevista vía Zoom con el M.C. Roberto Serrano Ozuna, Coordinador de Servicio Social de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas (Unidad Regional Centro Norte), manifiesta que en el punto 7.2 del Manual de Gestión señala que la UAS a través de los titulares de las UO determina las competencias de las personas a través de los perfiles de puestos y/o información documentada de los procesos y sus controles operacionales. A manera de ejemplo, el entrevistado muestra en pantalla el Perfil de Puestos, con fecha de actualización del 30 de octubre de 2017, versión 02, del Coordinador de Servicio Social de Unidad Académica que contiene como competencia de educación, Estudios de licenciatura en área indistinta, conocimientos de ISO 9001, Relaciones Humanas, Elaboración de proyectos Asesoramiento y seguimiento de servicio social. Como evidencia de lo anterior, muestra el entrevistado en el SIIA el Currículo vitae de Roberto Serrano Osuna, Coordinador de Servicio Social de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas (Unidad Regional Centro Norte). Así como, los documentos probatorios siguientes: Estudios de Maestría. - Carta de candidato al grado de Maestro en Mercadotecnia y Negocios Internacionales por la Universidad de Durango, de fecha 18 de agosto de 2017. Constancia ISO. - Constancia de participación como Auditor Interno en el ejercicio de auditoría no. 36 al SGC, evaluando la conformidad con la norma ISO 9001: 2015, con fecha del 24 de febrero de 2023. Respecto a la Toma de Conciencia en la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas (Unidad Regional Centro Norte), manifiesta el Ing. Álvarez Sánchez, que está se fortalece a través de reuniones constantes con personal de la Dirección General de Servicio Social, la Coordinación de Servicio Social de la Unidad Académica y los Asesores Certificados. El Ambiente para la Operación de los Procesos, conforme a lo manifestado por el entrevistado, se evalúa conforme a lo señalado en el punto 7.1.4 del Manual de Gestión. Donde se documenta que la UAS cuenta con un Código de Ética y un Código de conducta de observancia general para la promoción de la conducta de la comunidad universitaria, basada en los valores universitarios. Así mismo, se señala que de manera bianual se aplica un cuestionario sobre ambiente para la operación de los procesos al personal involucrado en el SG, teniendo como una de las finalidades el dar seguimiento a las necesidades que se detecten como resultado de la aplicación.</p> <p>DIRECCIÓN DE CONTABILIDAD GENERAL Archivo Contable Durante entrevista con el LCP. Jorge Humberto Miranda Pérez, Encargado del Proceso de Archivo Contable, manifiesta que, conforme a lo señalado en el Manual de Gestión, con fecha de actualización del 31 de octubre de 2022, versión 30, los titulares de las Unidades Organizacionales determinan la competencia necesaria de las personas que realizan actividades dentro de los procesos que integran el Sistema de Gestión de la UAS, a través de los Perfiles de Puestos. Asegurándose que las personas sean competentes, basándose en la educación y la formación o experiencia apropiadas, determinadas en los Perfiles de Puesto y soportadas con expedientes de currículo vitae y evidencias apropiadas. Como evidencia de lo anterior, se verifica en plataforma el perfil de puestos elaborado para el puesto de Personal Operativo. En el cual se determina como competencias la educación, formación y conocimientos requeridos, documentándose lo siguiente: Estudios</p> |
|--|---|

de Licenciatura en área Económico-Administrativa. Manejo de normas ISO. Manejo de Sistemas de Gestión de la Calidad. Manejo del SIIA. Manejo de PC y Software. Referente al ambiente la UAS cuenta con un Código de Ética y un Código de conducta de observancia general para la promoción de la conducta de la comunidad universitaria, basada en los valores universitarios. Referente al ambiente físico, los espacios de trabajo en los cuales se lleva a cabo la realización del producto y servicio, cuentan con iluminación y ventilación adecuada, se encuentran libres de humedad y se asean con el objetivo de que el personal realice sus funciones en un ambiente limpio y agradable. Así mismo, se señala que de manera bianual se aplica un cuestionario sobre ambiente para la operación de los procesos al personal involucrado en el SG. Respecto a la Toma de Conciencia, en el punto 7.3 Manual de Gestión, con fecha de actualización del 31 de octubre de 2022, versión 30, se documenta que la UAS se asegura que el personal es consciente de la importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al cumplimiento de sus objetivos y requisitos del Sistema de Gestión, es decir, el personal está comprometido con la institución y lo demuestra por medio de la participación en los procesos, los resultados alcanzados, lo cual se refleja en la satisfacción de usuarios y partes interesadas

DIRECCIÓN DE CONTRALORÍA ACADÉMICA

Asignación Control de Cargas Académicas

Se cuenta con perfiles de puesto del personal que participa en el proceso, particularmente para el responsable del proceso se señala que el ocupante deberá contar con: Nivel de educación: Licenciatura en áreas económico-administrativas, de Ingeniería o Socio-Humanísticas, Conocimientos: Manejo del SIIA, PC, Normas ISO y Sistema de Gestión, así como una Experiencia: de manejo de las CCTV de 1 a 5 años y como empleado universitario de más de 5 años, el ocupante del puesto Marco A. Mendivil Angulo, es Contador Público, ha cursado durante el 2021 se tomó una capacitación de la norma 9001:2015, mostrando evidencia del 19 de noviembre de 2021, asimismo cumple con los requerimientos de experiencia señalados. En particular para que el personal que programa las cargas académicas pueda realizar de manera óptima su trabajo, estos se capacitan en el conocimiento del CCTV – Contrato Colectivo de Trabajo Vigente –dentro de los capitulados del mismo que afectan a su trabajo. No hay condiciones especiales de ambiente para la operación de los procesos

DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL

Emisión del Semanario Buelna y servicios de atención a eventos

Cuentan con el Organigrama de la Dirección General de Comunicación Social, cuya última modificación data del 29 de septiembre del 2015. Adicionalmente, se cuenta con los perfiles de puesto que determina las competencias del personal, en función de su educación, formación y experiencia, dichos perfiles están publicados en el módulo del SGC de la Dirección General del Sistema de Gestión. Se reviso el apego al perfil de puesto del Jefe de Información, Ocupante: Cindy Anabel Guerrero Pérez, quien cuenta con una Licenciatura en comunicación, experiencia de más de 5 años en la universidad ingresando desde 2011, cubriendo así el perfil deseado.

SECRETARÍA ACADÉMICA UNIVERSITARIA

FACULTAD DE HISTORIA

Elaboración y Seguimiento del Plan de Acción Tutorías de la Unidad Académica

La responsable de Tutorías de la Facultad de Historia tiene una formación de Licenciatura en Psicología, así como Maestría y Doctorado en Historia, en el sistema de calidad se tienen cargados los títulos, así como los cursos que ha tomado en temas relativos a la Gestión de Tutorías y de la Calidad, cumpliendo con las competencias requeridas para el puesto, de acuerdo con los perfiles de puesto establecidos.

SECRETARÍA ACADÉMICA UNIVERSITARIA

FACULTAD DE CIENCIAS QUÍMICO-BIOLÓGICAS

Elaboración y Seguimiento del Plan de Acción Tutorías de la Unidad Académica

Se cuenta con las constancias de capacitación del encargado de tutorías en línea en la página de la Dirección del Sistema de Gestión, así como su perfil de puesto, evidenciando que se tomaron cursos para la atención de tutorías, como responsable de tutorías y para la gestión de Calidad basada en la norma ISO9001:2015. La formación académica del RT es de Doctorado en Química, cubriendo con el perfil requerido, que solicita formación de licenciatura en Psicología o bien en la disciplina de la facultad. El RT es consciente de la importancia de la calidad y de entregar servicios de calidad a los tutores y tutorados. No hay condiciones ambientales especiales que afecten o puedan afectar la operación de los procesos y que incidan en sus resultados

DIRECCIÓN DE RADIO UAS

Producción y transmisión de programación de radio UAS – Promocionales, Programas y Enlaces

Remotos

| | |
|--|--|
| | <p>Las competencias del personal están determinadas en los perfiles de puesto mismos que están publicados en el módulo de la DSGC, particularmente para el responsable del Proceso se solicita que en materia de Educación sea pasante de licenciatura indistintamente en cualquier especialidad, que tenga conocimiento de cómputo, relaciones humanas y elaboración de indicadores con una experiencia de entre 1 a 5 años, así como conocimientos de ISO 9001 en términos de su formación, el personal que ocupa actualmente el puesto cuenta con dicho perfil, es licenciado en sistemas, con una experiencia en de más de 5 años en los aspectos requeridos y ha tomado los cursos correspondientes.</p> <p>En conocimiento técnicos de los equipos y software de transmisión se brinda a través de capacitación que el propio fabricante ofrece en el uso de los programas y alguna otra capacitación de vocalización, basada en las necesidades que se van presentando.</p> <p>Las cabinas de transmisión en vivo están insonorizadas y con códigos digitales para acceso a las mismas y evitar un acceso no autorizado, asegurando el ambiente para la operación de los procesos. Por otro lado, para el equipo de transmisión en la torre, se requieren condiciones de temperatura controladas a fin de evitar fallas en el equipo, el cual deberá estar entre 20 y 25 grados centígrados.</p> <p>DIRECCIÓN GENERAL DE VINCULACIÓN Y RELACIONES INTERNACIONALES FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil Se cuenta con el perfil de puesto que determina las competencias del puesto, en función de su educación, formación y experiencia. El perfil deseado del puesto de Responsable de Vinculación, solicita Licenciatura titulado, sin especificar la especialidad o área de conocimiento, Conocimiento de la norma ISO9001 y el Sistema de Gestión de la Calidad, así como entre 1 y 5 años de experiencia en gestión, la ocupante del puesto Sarha Lizárraga mostro su título de Licenciada en Arquitectura del 2011, así como constancia del curso de manejo de documentación del SG de febrero de 2023, y cuenta con una antigüedad de 9 años en el desempeño del puesto, por lo que se demuestra que cumple con el perfil deseado.</p> <p>DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIO SOCIAL CENTRO DE ESTUDIOS SUPERIORES EL ROSARIO Asignación, seguimiento y liberación del servicio social Como parte de la entrevista, se revisa el perfil de puesto de la responsable del proceso en la Unidad académica, la persona entrevistada ocupa actualmente el puesto de coordinadora de servicio social contando con estudios de informática, al revisar la evidencia requerida, se observa conformidad con los lineamientos establecidos en el perfil de puesto.</p> <p>DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA Servicios informáticos y seguridad de la base de datos. La Dirección de informática cuenta con los siguientes puestos definidos: Director de informática Coordinador de Sistema, Coordinador Administrativo y Programadores. Para definir las funciones autoridad y competencias requeridas se cuenta con un formato de "Perfil de puesto". Se cuenta con perfiles de puesto en el portal del SGC, el personal sube su Curriculum Vitae y la información académica y de cursos tomados. Ejemplo: "Perfil de puesto" versión 3 (Este considera; Nombre del puesto, personal a cargo, responsabilidad básica, autoridad; Funciones básicas, Educación, Formación, Conocimiento y Experiencia) Titular: Ulises Saucedo. Se sube el CV en el Portal del SGC. Ejemplo: "Responsable de respaldos y resguardos". La capacitación en materia de calidad se imparte mediante los cursos dados por la DSGC (ejemplo: ISO 9001 y SGC y Auditores. En caso requerido se complementa con capacitación impartida por el área o solicitada específicamente por el área. La concientización sobre políticas y objetivos se realiza mediante capacitación por parte de la DSGC. (Se genera un programa de capacitación anual en septiembre de cada año por la DSGC). Se cuenta con una matriz de comunicación para la Dirección de Informática (Por proceso: Ejemplo: política de gestión).</p> <p>DIRECCIÓN DE SUELDOS Y SALARIOS Elaboración de nómina Universitaria Se cuenta con "Perfil de puesto" versión 10. Este considera: Nombre del puesto, reporta a, personal a cargo, responsabilidades básicas, Autoridad, funciones básicas, Educación, Formación, Habilidades y aptitudes y Experiencia. Se revisaron perfiles de: Subdirector; Coordinador; Responsables de análisis y registro de sueldos y secretarías. Responsable de análisis y registro Ejemplo: Cristina Bátiz; Requisito bachillerato, (Licenciatura en trabajo social; Formación: indistinta; habilidades y aptitudes; Trabajo en equipo, Manejo del SIIA (minutas de trabajo: ejemplo movimientos de nómina 22 de febrero de 2023); Manejo de PC, ISO 9001 (Constancia de curso interno ISO 9001 octubre 2018), Conocimiento del SGC. Ejemplo: Rafael ARROYO Coordinador (Licenciado en informática y Constancia ISO 9001). La información de capacitación se sube al portal del SGC. Se cuenta con una "Cédula de comunicación" para la Dirección. Esta indica: Qué comunicar, Quién, Cuándo, A quién, Cómo, Requisito ISO 9001, (Política de gestión, quejas, descripción de productos a comprar, etc.).</p> |
|--|--|

DIRECCIÓN DE PRESTACIONES SOCIALES

Prestaciones Sociales a los Universitarios

Se cuenta con Perfil de puesto versión 09 "Responsable de afiliación" Licenciatura, LFT; ISO 9001, Básicos de la Ley del SS (Alma Velia BORBOA). Formato de CV (plataforma SGC) Ingeniera industrial. Curso de ISO 9001, Cultura Organizacional. Perfil de puesto: responsable trámite Fonacot; Licenciatura, ISO 9000, LFT, manejo de SIAA. Titular del puesto: Jesús Gustavo CUEN (Maestría en mercadotecnia y negocios organizacionales), Curso ISO 9001. Plan de capacitación de Comisión Mixta de Capacitación y Adiestramiento. Se dan cursos abiertos ejemplo: "Hagamos sinergia positiva 1+1=3". Ejemplo: Constancia de "Gestión de riesgos y oportunidades y elaboración de plan de mejora 2023" 19 de enero de 2023 Esther del Rosario Economía Circular (Claudia Cárdenas). Se cuenta con una "Cédula de comunicación" para la Dirección. Esta indica: Qué comunicar, Quién, Cuándo, A quién, Cómo, Requisito ISO 9001. Se difunde política de gestión mediante carteles y el portal del SGC.

DIRECCIÓN GENERAL DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES

Servicios al público.

Se aplica encuesta bianual de Clima laboral (última realizada en 2021). Se difunde política de gestión, visión y misión de la organización mediante carteles y portal SGC. Cédula de comunicación del Sistema Bibliotecario: Importancia de gestión eficaz del SGC, Política de gestión, responsabilidad y autoridad, desempeño del proceso, oportunidades de mejora, matriz de riesgos y oportunidades, objetivos de calidad y su cumplimiento información relativa a productos y servicios, tratamiento de consultas, contratos o pedidos, Propiedad del cliente (Se define: Quién, Cuándo, A quién, Cómo, Requisito involucrado).

DIRECCIÓN GENERAL DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO

FACULTAD DE DERECHO.

Servicios al público.

Se revisa perfil de puesto de Responsable de Biblioteca (Nombre del puesto, personal a cargo, autoridad, Educación: Bachillerato, Conocimientos de SIABUC y norma ISO 9001. Portal de SGC "Consulta de Curriculum Vitae" Cédula de Licenciada en Derecho. Norma ISO 9001 por UAS en enero 2018. Curso de Respaldo de SIABUC. Bibliotecario (Lorena Guadalupe: Licenciatura en psicología, Base de datos; clasificación de acervo, Virginia Guadalupe: Bachillerato, Módulo de SIABUC; Generalidades de ISO 9001) Educación: Bachillerato, Conocimiento ISO 9001; Conocimiento SIABUC, experiencia de un año). Personal de apoyo de biblioteca: Perfil de puesto: personal de apoyo. Escolaridad Secundaria, Cursos de ISO 9001 y SIABUC. Cédula profesional de Lic. en Derecho. Curso ISO 9001 en octubre 2021. Catalogación descriptiva. Programa de capacitación: se elabora en la Dirección General de Bibliotecas. Se envían invitaciones a personal de nuevo ingreso. "Módulo de inventario de Siabuc 8" del 15 de junio de 2022. Programa de capacitación de enero a junio 2023 (Liderazgo en bibliotecas en Febrero 2023).

DIRECCION GENERAL DE SERVICIOS ESCOLARES

SERVICIOS ESCOLARES DE LA UNIDAD REGIONAL SUR

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

Se cuenta con el documento "Perfil de puesto" versión 5 del octubre de 2017. Coordinador Regional de Servicios Escolares. Responsabilidades: Funcionamiento del SACE, Vigilar procesos de admisión, Promover capacitación SACE, Atender requerimientos de responsables de servicios escolares. Autoridad: Aplicación de procedimientos. Formación: Licenciatura, Conocimientos ISO 9001, Planeación Estratégica, Conocimiento del SACE. Experiencia de 1 a 5 años (El titular de este puesto tiene 18 años en el puesto y 26 en la Universidad). La competencia se registra en el "Portal del SGC" módulo de Curriculum Vitae. Ejemplo: Constancia por participación de auditoría interna (13 de febrero 2023). ISO 9001: 2015; Formación de auditores, Constancia sobre ISO 19011, Formación específica. Herramientas del SACE. Ejemplo: Puesto: Encargado de Control Escolar de UA. Reporta Secretario de Académica. Funciones: Coordinar información sobre el proceso; realizar actividades de acuerdo con calendario escolar. Autoridad: Accesar al SACE. Educación: Técnico medio, Conocimiento ISO 9001; Conocimiento SGC, Conocimiento SACE. Curso de documentación del SGC de 9 de Febrero de 2023. (PDI, Conceptos básicos, Portal del SGC, política). (Se tiene lista de asistencia con 32 personas asistentes). Reunión de DGSE con las unidades de bachillerato y profesional. "Proceso de inscripción 2022-2023". Realizada en junio 2022. Se generó captura de pantalla de este curso de curso. Reunión de DGSE y Control Escolar en octubre 2022, tema: "Carga Académica" y "Avances de inscripción". Curso Anual para el proceso de admisión (Por Zona) dirigido a: Responsables de Control escolar y Auxiliares.

| | |
|--|---|
| | <p>Se identifican los cursos a impartir al personal interno de servicios escolares de acuerdo con el proceso (ejemplo: inscripción, preinscripción, examen diagnóstico).</p> <p>DIRECCION GENERAL DE SERVICIOS ESCOLARES ESCUELA PREPARATORIA RUBÉN JARAMILLO Admisión los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura. Se verificó la Capacitación de la Coordinación de Servicios Escolares Sur. Curso "Sistema automatizado de control escolar" del 12 al 15 de septiembre de 2022. Este se impartió a Encargados de Servicios Escolares y Auxiliares de Servicios Escolares. Se revisó el "Perfil de puesto" Encargado de Control Escolar de UA (reporta a, encargado: auxiliar de control escolar, responsabilidades básicas, Autoridad, Educación: Técnico medio; Cocimientos: ISO 9001, manejo SGC, proceso de administración escolar y Conocimientos del SACE. (Andrés Flores, titular del puesto a partir de enero de 2023). Constancia de manejo de documentación general y específica del SGC del 9 de febrero de 2023. Curso SACE 12 de septiembre de 2022. Licenciado en Arquitectura. "Perfil de puesto" Auxiliar de control escolar de UA. Versión 02 del 30 de octubre de 2017. Escolaridad básica, formación indistinta, Conocimientos SACE y Conocimientos del proceso de control escolar. (8 auxiliares: 4 en la mañana, 2 vespertinos, 2 nocturno). Se usa Plataforma del SGC para capturar CV por cada trabajador. Se cuenta con la "Cédula de comunicación" versión 02 del 12 febrero 2021.</p> <p>DEFENSORÍA DE LOS DERECHOS UNIVERSITARIOS Atención y seguimiento de quejas para garantizar los derechos de la comunidad universitaria. En entrevista con Garryngo Gámez Fierro quien funge como responsable del proceso, Edna María Manjarrez Montoya (visitadora), Tania Villalobos Pereda (visitadora), Lucia Becerra Hernández (asesor jurídico a partir de enero 2023), se muestra organigrama que se encuentra en la plataforma del sistema. Se perfil de puesto y expediente de las visitadoras Tania Villalobos Pereda y Edna María Manjarrez para constatar que cumplen con lo descrito respecto a su perfil, experiencia y competencia, encontrándose que cuentan con la competencia necesaria para el puesto. De las capacitaciones estas se encuentran en el expediente de personal mostrando varias capacitaciones que se tuvieron.</p> <p>CENTRO DE INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA EN CIENCIAS DE LA SALUD - LABORATORIO DE ANÁLISIS CLÍNICOS Solicitud, realización y entrega de resultados de estudios clínicos. Atiende la auditoría el titular de la Unidad MC. José Ricardo Zatarain López en acompañamiento de la QFB Susan Ávila Acosta quien funge como responsable de mantener la documentación de las áreas en conjunto con Alma Lizeth Galindo Espinoza, más personal acompaña las funciones operativas en las áreas de recepción, toma de muestras, Química Clínica Pruebas serológicas y de coagulación, Pruebas de hematología, Inmunoensayos y Uroanálisis. A manera de muestreo se revisa expediente y perfil de puesto de Alan Ulises Cotera y Jorge Salvador Inzunza Valenzuela encontrándose que cumplen lo descrito en sus perfiles. De la capacitación del personal se organizan capacitaciones constantes en temas de los análisis que se realizan, así como de la norma 9001 y 14001.</p> <p>CENTRO DE INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA EN CIENCIAS DE LA SALUD, UNIDAD DE HEMATOLOGÍA Y BANCO DE SANGRE Solicitud de sangre, Hemocomponentes y selección de donadores. Atiende la auditoría el titular de la Unidad, el Dr Miguel Ángel Valdez Cruz en acompañamiento del equipo de trabajo que presta los servicios en las diferentes áreas del banco de sangre. A manera de muestreo se revisa expediente y perfil de puesto de titular de la unidad encontrándose que cumplen lo descrito en el perfil. De la capacitación del personal se organizan capacitaciones continuas en temas de formación de auditores, la norma 9001, gestión de los desechos en temas de los análisis que se realizan.</p> <p>DIRECCION DE ARCHIVO GENERAL Servicios de archivo general Atiende la auditoría el titular de la Unidad Atiende la auditoría el titular de la Unidad la Dra. Miriam Benita Ríos Morgan y Jorge Aguiar Martínez quien es el encargado de llevar la parte documental, en la visita a las instalaciones también se encontraba personal administrativo que participa de la operación. A manera de muestreo se revisa expediente y perfil de puesto de titular de la unidad encontrándose que cumplen con lo descrito en el perfil. De la capacitación del personal se organizan capacitaciones continuas en temas de formación de auditores, la norma 9001, manejo de base de datos, temas de brigadas para el combate contrate incendios, primeros auxilios. Mencionan en la entrevista que se tiene planeado continuar con las capacitaciones para reforzar los conocimientos durante este año 2023.</p> |
|--|---|

| | |
|--|---|
| | <p>COORDINACIÓN GENERAL DE EXTENSIÓN DE LA CULTURA Aprobación, programación, ejecución y seguimiento de eventos culturales y prestación de espacios culturales e infraestructura. Atiende la auditoría el titular de la Unidad el Dr. Homar Arnoldo Medina Barreda en acompañamiento de German Medina Ramirez quien es responsable de llevar el sistema de gestión en esa unidad, se realizó una pequeña reunión donde se presento al equipo de trabajo. A manera de muestreo se revisa expediente y perfil de puesto de titular de la unidad encontrándose que cumplen lo descrito en el perfil, por ejemplo, el puesto requiere Licenciatura y el titular cuenta con Licenciatura, Maestría y Doctorado en ciencias de la educación De la capacitación del personal se organizan capacitaciones continuas en temas de formación de auditores, y del sistema de gestión de calidad ISO 9001.</p> <p>DIRECCIÓN GENERAL DE VINCULACIÓN Y RELACIONES INTERNACIONALES ESCUELA DE NEGOCIOS. Promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil Atiende la auditoría Castro Ruiz María de los Ángeles quien tiene el cargo de ser responsable del departamento de la unidad académica de negocios. A manera de muestreo se revisa el perfil de puesto de Castro Ruiz María de los Ángeles y se compara con la información de su expediente encontrándose que cumplen lo descrito en su perfil. De la capacitación del personal revisado se muestra evidencia de capacitaciones constantes en temas de gestión de la calidad, liderazgo y sus procesos.</p> <p>DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS ESCOLARES ESCUELA DE NEGOCIOS. Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura Se verifica el curriculum vitae (LE Adiel) de acuerdo a lo requerido en el "Perfil de puestos" (Fecha de actualización:30-10-2017 version:05), en donde desempeña el puesto de Coordinador de Servicios Escolares por Unidad Regional) (Unidad Regional Norte, y reporta directamente al Jefe de Enseñanza de la DGSE. Se presenta la cedula profesional 6367983 (emitido por la Secretaria de Educación Pública) el 5 marzo 2010 con la profesión de Licenciatura en Enfermería; presenta los siguientes cursos de capacitación:ISO 9001-2015 Gestión y Administración hacia un Liderazgo visionario, impartido UAS octubre 2022; Monitor del examen CENEVAL en el Proceso de Admisión 2017-2018, impartido por la UAS de fecha de 13 mayo 2017; Aplicador del examen CENEVAL, en el Proceso de Admisión 2018-2019, impartido por la UAS de fecha de 26 mayo 2018; Responsable de la aplicación del examen CENEVAL 2018 impartido por la UAS de fecha de 25 mayo 2019; tiene una experiencia de 14 años en la UAS y como coordinador tiene 2 años en este puesto. En la Coordinación de Servicios Escolares de la Unidad Regional Norte se cuentan con 16 unidades administrativas (bachilleratos y facultades). El auditado muestra en el portal de la UAS la política de calidad.</p> <p>FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y TECNOLÓGICAS. Promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil. Atiende la auditoría Luz María Camacho Angulo quien tiene el cargo de ser responsable del departamento de la unidad académica de negocios. A manera de muestreo se revisa el perfil de puesto de Luz María Camacho Angulo. Y se compara con la información de su expediente encontrándose que cumplen lo descrito en su perfil. De la capacitación del personal revisado se muestra evidencia de capacitaciones constantes en temas de gestión de la calidad y la norma 9001.</p> <p>DIRECCIÓN GENERAL DE VINCULACIÓN Y RELACIONES INTERNACIONALES Promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil El Lic. Marco Iván López Delgado, describe que la gestión del capital humano, se cuenta con el formato Perfil de Puesto, sobre el que se han conforman como registros los concernientes para cada uno de los integrantes de la institución. En ellos se señala el nombre del puesto, la línea jerárquica 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 Vinculación. Para evidenciar la congruencia entre lo marcado en el Perfil del Puesto del encargo anterior y la formación curricular que posee el Lic. Marco López, quien ocupa el mismo, 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 deben asegurarse de que las personas cubren el perfil de competencias requerido. En cuanto a la competencia del personal, se mencionó que para que las actividades</p> |
|--|---|

del proceso sean llevadas a cabo de manera adecuada, lo ideal es que el responsable del proceso posea estudios universitarios, conocimiento de la Norma ISO 9001:2015 y tenga dominio de la paquetería de Microsoft Office. Para cumplir con los requisitos de competencia, aquellas no cubiertas inicialmente por el personal contratado y/o para elevar el nivel de las mismas, se tiene implementado un programa de capacitación anual. La capacitación que recibe el personal se gestiona desde la Dirección General de Vinculación y Relaciones Internacionales, esta área, en coordinación con la Dirección de Recursos Humanos y la Dirección del Sistema de Gestión de la Calidad conforman el programa de capacitación, el cual tiene dos componentes esenciales, uno de ellos está relacionado con la formación requerida en materia de calidad y la formación en temas específicos relacionados con el quehacer del puesto. La dirección del área y la del Sistema de Gestión de la Calidad, a través de diferentes mecanismos de comunicación, como son oficios, correos electrónicos institucionales, etcétera, le informan al personal sobre los eventos de capacitación programados, a efecto de que estos acudan a los mismos. La capacitación que se imparte al personal se registra directamente en sus currículums dentro del Portal Electrónico de la Institución, a fin de que estos reflejen verazmente la competencia que poseen. Para motivar la toma de conciencia en el personal, en la se llevan 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 administrar adecuadamente su Sistema de Gestión, 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. El ambiente de trabajo se desarrolla con sustento en lo captado a través de las encuestas de opinión al personal, las cuales son practicadas una o dos veces por año.

DIRECCIÓN GENERAL DE VINCULACIÓN Y RELACIONES INTERNACIONALES
Elaboración, Control y Seguimiento de Convenios

En entrevista con el Lic. Oscar Mauricio Meza Medina, Coordinador de Control y Seguimiento de Convenios, menciona que cuenta con el formato Perfil de Puesto, el cual contiene a los integrantes de la institución, en él se señala el nombre del puesto, la línea jerárquica 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 y los requisitos de competencia (educación, formación, conocimientos y experiencia), se revisa el Perfil de Puesto del Coordinador de Control y Seguimiento de Convenios, en donde evidencia la congruencia entre lo marcado en el Perfil de Puesto del encargo anterior y la formación curricular que posee el Lic. Oscar Meza, quien ocupa el mismo, se comparan ambos esquemas, encontrándose que los requisitos establecidos para el cargo son cubiertos por la ocupante del puesto. Menciona que las contrataciones del personal, las lleva a cabo la Dirección de Recursos Humanos de la UAS. Implementan un programa de capacitación anual, el cual es cubierto. La capacitación que se imparte al personal se registra directamente en sus currículums dentro del Portal Electrónico de la Institución, a fin de que estos reflejen verazmente la competencia que poseen. Para motivar la toma de conciencia en el personal, en la coordinación se llevan 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 administrar adecuadamente su Sistema de Gestión, 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. En cuestión a la medición del ambiente de trabajo se desarrolla con sustento en lo captado a través de las encuestas de opinión al personal, las cuales son practicadas una o dos veces por año, siendo que el último registro fue en 2018.

DIRECCIÓN GENERAL DE VINCULACIÓN Y RELACIONES INTERNACIONALES
FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN
Promoción, Incorporación y Seguimiento del Programa de Movilidad Estudiantil

El responsable menciona que cuentan con el formato Perfil de Puesto, en él se señala el nombre del puesto, las funciones básicas del puesto, e información general del cargo (como rango de edad, estado civil, género) y los requisitos de competencia (educación, formación, conocimientos y experiencia), tomando como ejemplo, se muestra el Perfil de Puesto de la responsable de Vinculación entre la educación, conocimientos y experiencia laboral referente al Perfil del Puesto de la encargada, la Mtra. Melissa Lazcano. 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 deben asegurarse de que las personas cubren el perfil de competencias requerido. Para cumplir con los requisitos de competencia, aquellos conocimientos no cubiertos inicialmente por el personal contratado y/o para elevar el nivel de las mismas, se tiene implementado un programa de capacitación considerado en un periodo anual, menciona que la capacitación que recibe el personal se gestiona desde la Dirección General de Vinculación y Relaciones Internacionales, esta área, en coordinación con la Dirección de Recursos Humanos y la Dirección del Sistema de Gestión de la Calidad conforman el programa de capacitación, el cual tiene dos componentes esenciales, uno de ellos está relacionado con la formación requerida en materia de calidad y la formación en temas específicos relacionados con el quehacer del puesto. Además menciona que la DSGC, a través de diferentes mecanismos (oficios, correos electrónicos institucionales, entre otros), le

notifican, al personal involucrado al proceso del sistema, sobre los eventos de capacitación programados. La capacitación que se imparte al personal se registra directamente en sus currículums dentro del Portal Electrónico de la Institución, a fin de que estos reflejen verazmente la competencia que poseen. Para motivar la toma de conciencia en el personal, en la coordinación realiza diversos talleres que aseguren que el personal comprende el contenido de su Política y de sus Objetivos de la Calidad, así como de la importancia de administrar adecuadamente su Sistema de Gestión, recibiendo retroalimentación por parte del personal.

DIRECCIÓN GENERAL DE VINCULACIÓN Y RELACIONES INTERNACIONALES
FACULTAD DE ESTUDIOS INTERNACIONALES Y POLÍTICAS PÚBLICAS

Promoción, Incorporación y Seguimiento del Programa de Movilidad Estudiantil

La Maestra Melissa Lazcano Félix, responsable de Vinculación, describe que para la gestión del capital humano, se cuenta con el formato Perfil de Puesto, sobre el que se han conforman como registros los concernientes para cada uno de los integrantes de la institución. En ellos se señala el nombre del puesto, la línea jerárquica 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 de la responsable de Vinculación. Para evidenciar la congruencia entre lo marcado en el Perfil del Puesto del encargo anterior y la formación curricular que posee la Mtra. Melissa Lazcano, quien ocupa el mismo, 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 deben asegurarse de que las personas cubren el perfil de competencias requerido. En cuanto a la competencia del personal, se mencionó que para que las actividades del proceso sean llevadas a cabo de manera adecuada, lo ideal es que el responsable del proceso posea estudios universitarios en el área económico-administrativa y tenga dominio de la paquetería de Microsoft Office. La capacitación que recibe el personal se gestiona desde la Dirección General de Vinculación y Relaciones Internacionales, esta área, en coordinación con la Dirección de Recursos Humanos y la Dirección del Sistema de Gestión de la Calidad conforman el programa de capacitación, el cual tiene dos componentes esenciales, uno de ellos está relacionado con la formación requerida en materia de calidad y la formación en temas específicos relacionados con el quehacer del puesto. La capacitación que se imparte al personal se registra directamente en sus currículums dentro del Portal Electrónico de la Institución, a fin de que estos reflejen verazmente la competencia que poseen. Para motivar la toma de conciencia en el personal, en la coordinación se llevan 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 administrar adecuadamente su Sistema de Gestión, 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. El ambiente de trabajo se desarrolla con sustento en lo captado a través de las encuestas de opinión al personal, las cuales son practicadas una o dos veces por año.

COORDINACIÓN GENERAL DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO

Elaboración de la Estadística Básica

Durante la entrevista el Maestro Jesús Manuel Elizalde Valles, responsable de Elaboración de la Estadística Básica y al Mtro. Tonatiuh Ceceña Romero, Operativo del Proceso, mencionó que para la gestión del capital humano, se cuenta con el formato Perfil de Puesto, sobre el que se han conforman como registros los concernientes para cada uno de los integrantes de la institución. En ellos se señala el nombre del puesto, la línea jerárquica 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 responsable de la Elaboración de la Estadística Básica. Para evidenciar la congruencia entre lo marcado en el Perfil del Puesto del encargo anterior y la formación curricular que posee el Mtro. Jesús Elizalde, quien ocupa el mismo, se comparan ambos esquemas, encontrándose que los requisitos establecidos para el cargo son cubiertos por la ocupante del puesto. Otro punto que resaltó el responsable del proceso, es que el personal adscrito al área atiende varios procesos y ello conlleva una alta carga de trabajo y aunque apunta que es gente muy comprometida con sus labores, en ocasiones eso provoca que la eficacia de sus actividades se comprometa. En cuanto a la competencia del personal, se mencionó que para que las actividades del proceso sean llevadas a cabo de manera adecuada, lo ideal es que el responsable del proceso posea estudios universitarios en el área económico-administrativa, tenga dominio de la paquetería de Microsoft Office, cuente con vocación de servicio al cliente, sean personas proactivas y posean conocimientos en la Norma ISO 9001:2015. Para cumplir con los requisitos de competencia, aquellas no cubiertas inicialmente por el personal contratado y/o para elevar el nivel de las mismas, se tiene implementado un programa de capacitación anual. La capacitación que recibe el personal se gestiona desde la Coordinación

General de Planeación y Desarrollo, esta área, en coordinación con la Dirección de Recursos Humanos y la Dirección del Sistema de Gestión de la Calidad conforman el programa de capacitación, el cual tiene dos componentes esenciales, uno de ellos está relacionado con la formación requerida en materia de calidad y la formación en temas específicos relacionados con el quehacer del puesto. La dirección del área y la del Sistema de Gestión de la Calidad, a través de diferentes mecanismos de comunicación, como son oficios, correos electrónicos institucionales, etcétera, le informan al personal sobre los eventos de capacitación programados, a efecto de que estos acudan a los mismos. La capacitación que se imparte al personal se registra directamente en sus currículums dentro del Portal Electrónico de la Institución, a fin de que estos reflejen verazmente la competencia que poseen. Para motivar la toma de conciencia en el personal, en la coordinación se llevan 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 administrar adecuadamente su Sistema de Gestión, 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. El ambiente de trabajo se desarrolla con sustento en lo captado a través de las encuestas de opinión al personal, las cuales son practicadas una o dos veces por año.

COORDINACIÓN GENERAL DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO
Planeación, Programación, Presupuestación y Evaluación.

El Maestro Jonathan Hernández, describe que se cuenta con el formato Perfil de Puesto, sobre el que se han conforman como registros los concernientes para cada uno de los integrantes de la institución. En ellos se señala el nombre del puesto, la línea jerárquica 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 Director de Planeación. Para evidenciar la congruencia entre lo marcado en el Perfil del Puesto del encargo anterior y la formación curricular que posee el Mtro. Jonathan Hernández, quien ocupa el mismo, 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 deben asegurarse de que las personas cubren el perfil de competencias requerido. En cuanto a la competencia del personal, se mencionó que para que las actividades del proceso sean llevadas a cabo de manera adecuada, lo ideal es que el responsable del proceso posea estudios universitarios en el área económico-administrativa, tenga dominio de la paquetería de Microsoft Office, cuente con conocimientos en Planeación Estratégica y posean conocimientos en la Norma ISO 9001:2015. Algo que vale la pena señalar, es que todo el personal entrevistado cuenta con por lo menos un posgrado, así como diversos programas de formación tanto cursados como en proceso, lo que denota la competencia del personal y el interés por mantenerse a la vanguardia para con el desarrollo de sus actividades. Para cumplir con los requisitos de competencia, aquellas no cubiertas inicialmente por el personal contratado y/o para elevar el nivel de las mismas, se tiene implementado un programa de capacitación anual. La capacitación es establecida desde el programa de capacitación, el cual tiene dos componentes esenciales, uno de ellos está relacionado con la formación requerida en materia de calidad y la formación en temas específicos relacionados con el quehacer del puesto, se establecen diversos mecanismos de comunicación, para hacer de su conocimiento como son oficios, correos electrónicos institucionales, etcétera, le informan al personal sobre los eventos de capacitación programados, a efecto de que estos acudan a los mismos. La capacitación que se imparte al personal se registra directamente en sus currículums dentro del Portal Electrónico de la Institución, a fin de que estos reflejen verazmente la competencia que poseen. Para motivar la toma de conciencia en el personal, en la coordinación se llevan 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 administrar adecuadamente su Sistema de Gestión, 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.

DIRECCIÓN GENERAL DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO
Registro, Seguimiento y Conclusión de Proyectos de Investigación

Para la gestión del capital humano, la Doctora Mayra Lizzete Vidales Quintero, se cuenta con el formato Perfil de Puesto, sobre el que se han conforman como registros los concernientes para cada uno de los integrantes de la institución. En ellos se señala el nombre del puesto, la línea jerárquica 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 de la Coordinadora de Investigación. Para evidenciar la congruencia entre lo marcado en el Perfil del Puesto del

encargo anterior y la formación curricular que posee la Dra. Lizzete Vidales, quien ocupa el mismo, se comparan ambos esquemas, encontrándose que los requisitos establecidos para el cargo son cubiertos por la ocupante del puesto. La competencia del personal, se mencionó que para que las actividades del proceso sean llevadas a cabo de manera adecuada, lo ideal es que el responsable del proceso posea estudios universitarios en el área económico-administrativa, tenga dominio de la paquetería de Microsoft Office, cuente con conocimientos en contabilidad e informática y posean conocimientos en la Norma ISO 9001:2015. La dirección del área y la del Sistema de Gestión de la Calidad, a través de diferentes mecanismos de comunicación, como son oficios, correos electrónicos institucionales, etcétera, le informan al personal sobre los eventos de capacitación programados, a efecto de que estos acudan a los mismos. La capacitación que se imparte al personal se registra directamente en sus currículums dentro del Portal Electrónico de la Institución, a fin de que estos reflejen verazmente la competencia que poseen. Para motivar la toma de conciencia en el personal, en la coordinación se llevan 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 administrar adecuadamente su Sistema de Gestión, 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.

DIRECCIÓN GENERAL DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO
Creación, Reforma y Reedición de Programas de Posgrado

En entrevista con el Dr. Manuel, describe que cuentan con un documento denominado Perfil de Puesto, sobre el que se han conforman como registros los concernientes para cada uno de los integrantes de la institución. En ellos se señala el nombre del puesto, la línea jerárquica 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 Posgrado. Para evidenciar la congruencia entre lo marcado en el Perfil del Puesto del encargo anterior y la formación curricular que posee la Dra. Manuel Trejo, quien ocupa el mismo, se comparan ambos esquemas, encontrándose que los requisitos establecidos para el cargo son cubiertos por la ocupante del puesto. Para cumplir con los requisitos de competencia, aquellas no cubiertas inicialmente por el personal contratado y/o para elevar el nivel de las mismas, se tiene implementado un programa de capacitación anual. La dirección del área y la del Sistema de Gestión de la Calidad, a través de diferentes mecanismos de comunicación, como son oficios, correos electrónicos institucionales, etcétera, le informan al personal sobre los eventos de capacitación programados, a efecto de que estos acudan a los mismos. Para la toma de conciencia del personal, en la coordinación se llevan 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 administrar adecuadamente su Sistema de Gestión, 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.

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
Ingresos

El Maestro Fernando menciona que cuentan con el formato Perfil de Puesto, sobre el que se han conforman como registros los concernientes para cada uno de los integrantes de la institución. En ellos se señala el nombre del puesto, la línea jerárquica 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 responsable de Ingresos Institucionales. Para evidenciar la congruencia entre lo marcado en el Perfil del Puesto del encargo anterior y la formación curricular que posee el Mtro. Fernando Vázquez, quien ocupa el mismo desde hace más de cinco años. 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 deben asegurarse de que las personas cubren el perfil de competencias requerido. En cuanto a la competencia del personal, se mencionó que para que las actividades del proceso sean llevadas a cabo de manera adecuada, lo ideal es que el responsable del proceso posea estudios universitarios en el área económico-administrativa, tenga dominio de la paquetería de Microsoft Office y cuente con vocación de servicio al cliente. La capacitación que se imparte al personal se registra directamente en sus currículums dentro del Portal Electrónico de la Institución, a fin de que estos reflejen verazmente la competencia que poseen. Para motivar la toma de conciencia en el personal, en la secretaría se llevan 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 administrar adecuadamente su Sistema de Gestión, 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.

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 una o dos veces por año.

SECRETARIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

Egresos

El Maestro Rigoberto Gaxiola Vidal, menciona que cuenta con el formato Perfil de Puesto, sobre el que se han conformado como registros los concernientes para cada uno de los integrantes de la institución. Como ejemplo, se muestra el Perfil de Puesto del responsable de la Ventanilla de Trámites Generales. Para evidenciar la congruencia entre lo marcado en el Perfil del Puesto del encargo anterior y la formación curricular que posee el Mtro. Rigoberto Gaxiola, quien ocupa el mismo, se comparan ambos esquemas, encontrándose que los requisitos establecidos para el cargo son cubiertos por la ocupante del puesto. Algo que vale la pena señalar, es que el responsable del proceso menciona que no hay especificidad en el puesto para el personal operativo, lo cual demanda mayor tiempo de capacitación para con personal que no está familiarizado con los sistemas de trabajo que se habitan en las actividades del proceso. En cuanto a la competencia del personal, se mencionó que para que las actividades del proceso sean llevadas a cabo de manera adecuada, lo ideal es que el responsable del proceso posea estudios universitarios en el área económico-administrativa, tenga dominio de la paquetería de Microsoft Office y cuente con vocación de servicio al cliente. La dirección del área y la del Sistema de Gestión de la Calidad, a través de diferentes mecanismos de comunicación, como son oficios, correos electrónicos institucionales, etcétera, le informan al personal sobre los eventos de capacitación programados, a efecto de que estos acudan a los mismos. La capacitación que se imparte al personal se registra directamente en sus currículums dentro del Portal Electrónico de la Institución, a fin de que estos reflejen verazmente la competencia que poseen. Para motivar la toma de conciencia en el personal, en la secretaría se llevan 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 administrar adecuadamente su Sistema de Gestión, 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.

DIRECCIÓN GENERAL DE SISTEMA BIBLIOTECARIO

Desarrollo de Colecciones

En el proceso de Desarrollo de Colecciones, colaboran tres personas, lo cuales tienen los puestos de un Responsable de área de adquisición, un personal de apoyo y un Responsable de proceso, las competencias de los tres involucrados en el proceso se definen en el perfil de puestos de cada uno de ellos, en donde se establecen las responsabilidades básicas, autoridad, funciones básicas, aspectos de educación, formación, conocimiento y experiencia; en este sentido los tres mantienen una clara responsabilidad con el cumplimiento de las metas establecidas en los objetivos del proceso y la satisfacción del usuario, todo ello con una idea firme de trabajo colaborativo. En el proceso de Desarrollo de Colecciones de la Dirección General de Sistema Bibliotecario, se mostró la Cédula de comunicación con fecha del 30 de octubre de 2017 con versión 1, en donde se establecen los requisitos de comunicación interna y externa, en este documento se indica cómo se debe comunicar, qué se debe comunicar y a quien se debe comunicar.

DIRECCIÓN GENERAL DE SISTEMA BIBLIOTECARIO

Procesos Técnicos

En el Proceso de Procesos Técnicos de la Dirección General de Sistema Bibliotecario, colaboran siete personas en total, integrados por un coordinador de Procesos Técnicos, un Coordinador de Bibliotecas departamental, tres analistas, un soporte técnico y un encuadernador, para cada uno se tiene la competencia claramente definida y adicional se cuenta con un programa anual de capacitación, para el primer semestre de 2023 se tienen programados 8 cursos relacionados con la competencia del personal. Para el proceso se cuenta con una Cédula de comunicación con fecha del 30 de octubre de 2017 en versión 1, en donde se establecen los criterios de que se debe comunicar, quienes y cuando.

DIRECCIÓN GENERAL DE SISTEMA BIBLIOTECARIO

Servicios al Público

En el proceso de Servicios al Público, de la Dirección General de Sistema Bibliotecario, colaboran en el turno matutino un Coordinador de Servicios al Público, dos coordinadores de área, tres responsables de Biblioteca, dos Bibliotecarios y cinco de apoyo; en el turno vespertino dos coordinadores de áreas, dos responsables de biblioteca, un bibliotecario y tres de apoyo. En el proceso se tiene identificado como toma de Conciencia la acción de las personas que están al servicio del usuario, que todos contribuyen al logro de los objetivos, y a la difusión de información y manteniendo una actitud de compromiso.

Se cuenta con la Cédula de Comunicación de fecha del 15 de septiembre del 2022 con versión 2, la cual presenta información relacionada con lo que se comunica y a quien se comunica, así como el cuándo, a quien se dirige la comunicación y la manera de comunicar. Los aspectos importantes a comunicar se incluyen La

importancia de una gestión eficaz del sistema, la Política de la calidad, las responsabilidades y autoridades el desempeño de los procesos, la matriz de riesgos y oportunidades de mejora, objetivos de la calidad y su cumplimiento, información relativa a productos y servicios, tratamiento de consultas, contratos o pedidos así como sus cambios, retroalimentación de las quejas.

Se mostró la evaluación de ambiente de trabajo del proceso de Servicios al Público del SIBIUS, los cuales contienen información de:

- las condiciones del centro de trabajo,
- esfuerzo mental,
- cantidad y ritmo de trabajo,
- Actividades y Responsabilidades,
- Decisiones que pueden tomar en su trabajo,
- Cualquier tipo de cambio que ocurra en su trabajo,
- Capacitación e Información que se le proporciona en su trabajo, el o los jefes con quien tiene contacto,
- relaciones con sus compañeros,
- Información que recibe sobre su rendimiento,
- reconocimiento,
- sentido de pertinencia y la estabilidad en el trabajo,
- actos de violencia laboral,
- atención a usuarios.

DIRECCIÓN GENERAL DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO
FACULTAD DE EDUCACIÓN FÍSICA Y DEPORTE

Servicios al público

En el proceso de Servicios al público de la biblioteca departamental de la FACULTAD DE EDUCACIÓN FÍSICA Y DEPORTE, colaboran tres personas, en el turno vespertino un bibliotecario y el matutino una bibliotecaria con un personal de apoyo. En esta biblioteca departamental, el ambiente de trabajo se caracteriza por la comunicación constante entre el personal, además de la colaboración. Las competencias requeridas para los puestos de las personas que colaboran en esta biblioteca departamental están especificadas en los perfiles de puestos, en el caso del Bibliotecario se mostró el documento de su perfil de puesto, en este documento se describen las funciones básicas, las responsabilidades y los requisitos mínimos a cumplir.

DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS ESCOLARES
ESCUELA PREPARATORIA EMILIANO ZAPATA

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

Para el proceso de Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura, en la Escuela Preparatoria Emiliano Zapata, en el departamento de Control Escolar colaboran en el turno matutino tres auxiliares sindicalizados y dos de confianza y en el turno vespertino tres sindicalizados y dos de confianza, además de una responsable del departamento, sumando un total de once colaboradores totales, los cuales brindan una atención de 7 am 7 pm. La auditada indica que el ambiente de trabajo es muy bueno, aun y cuando la operatividad es intensa y con un horario de atención amplio, se trata de tener un espacio para convivir y trabajar en coordinación. Se mostró a través del Módulo del SGC la Cédula de Comunicación con fecha de 12 de febrero 2021 en su versión 2 y que es la base para comunicarse con las partes interesadas del proceso, tanto interna como externa; en este sentido la comunicación externa es por medio de redes sociales, de manera interna se tienen comunicaciones por medio de grupos de whatsapp, se tienen grupos con docentes, personal de confianza, directivos y un grupo en cada departamento, también se cuenta con oficios, correos institucional y por último se realizan reuniones de trabajo, en donde se tratan asuntos de análisis de las actividades y procesos que se realizaran, además de que estas reuniones son un medio que sirve como herramienta para involucrar al personal para mejorar.

DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIO SOCIAL
FACULTAD DE ODONTOLOGÍA

Asignación, seguimiento y liberación del servicio social

En el proceso de Asignación, seguimiento y liberación del servicio social de la Facultad de Odontología, participan cinco personas con los puestos de asesores (4) y coordinador del área (1), los cuales son suficiente para la operación del proceso y para cubrir una atención de 7 am a 2 pm y de 2 pm a 7 pm; para todos estos colaboradores se cuenta con perfiles de puestos, los cuales incluyen requisitos relacionados con las responsabilidades básicas, autoridad, funciones básicas, requisitos de estudios, escolaridad, experiencia y conocimientos.

Se mostró como evidencia el perfil de puesto del Coordinador de Servicio Social de la unidad académica, con fecha de 30 de octubre de 2017 y en versión 2. En el proceso se mantiene continuamente un nivel de

conciencia por parte de todo el personal para brindar el mejor servicio a los brigadistas, así como asumir la responsabilidad de cada uno de los colaboradores, con la finalidad de cumplir las metas establecidas, siempre con un enfoque de dar respuestas a los usuarios que se acercan a la coordinación de Servicio Social. Adicional a mantener una comunicación estrecha entre los colaboradores. Se mostró como evidencia de la comunicación interna y externa la Cedula de Comunicación con fecha del 30 de octubre del 2017, versión 1, en la cual se indican los requerimientos de lo que se debe comunicar a cada una de las partes internas y externas, también el cómo se debe comunicar.

DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIO SOCIAL
FACULTAD DE ESTUDIOS INTERNACIONALES Y POLÍTICAS PÚBLICAS
Asignación, seguimiento y liberación del servicio social

En el Proceso de Asignación, seguimiento y liberación del servicio social de la FACULTAD DE ESTUDIOS INTERNACIONALES Y POLÍTICAS PÚBLICAS, participan tres personas con los puestos de dos asesores y una coordinadora, para dichos puestos se cuenta con perfiles de puestos, se mostró como evidencia el perfil de puesto del Coordinador de Servicio Social de la unidad académica, con fecha de 30 de octubre de 2017 y en versión 2. En el Proceso se realizan capacitaciones anualmente, esto es para los asesores y es un requerimiento para realizar el seguimiento de los brigadistas. En la página de la Dirección General de Servicio Social, en la sección constancias, seleccionando el periodo por año, se pueden consultar todas las constancias de los asesores que recibieron la capacitación, se mostró como evidencia la constancia de Diana Fernanda Figueroa Sánchez, con fecha de 17 de febrero de 2023, la cual hace constar que es integrante del padrón de Asesores Certificados.

Se revisó la Cedula de Comunicación con fecha del 30 de octubre del 2017 en su versión 1

DIRECCIÓN DE CONTABILIDAD GENERAL
Registro de ingresos

En el proceso de Registro Contable, el auditado, Lic. Jesús Zañudo Hernández indicó que colaboran en la operación dos personas con el puesto de personal operativo y un responsable de procesos (ocupado por él), cada una de estas personas cuentan con responsabilidades y funciones claramente identificadas en sus Perfiles de Puestos. Se mostró a través del Módulo del SGC el perfil del puesto del Responsable del Proceso, con fecha de 31 de octubre de 2017 en su versión número 9. Se indican entre los aspectos más importantes la identificación del puesto, líneas de mando, responsabilidades básicas, autoridad del puesto, funciones básicas, así como las especificaciones de competencia del puesto, educación, formación, conocimientos y experiencia.

El auditado, Lic. Jesús Zañudo Hernández, que tiene el puesto de responsable de proceso, mostró en el Módulo del SGC sus evidencias del Currículum Vitae, las cuales deben responder a lo solicitado en su perfil de puesto, en donde se destaca lo siguiente:

- Pasante o titulado de una carrera en el área Económica- Administrativa, para lo cual mostró su título de Licenciado en Contaduría Pública, expedido por la Universidad Autónoma de Sinaloa, fecha mayo 1996.
- Conocimientos de normas ISO 9000, se mostró evidencia de una constancia de participación del curso de transición de la norma ISO 9001:2008, realizado el 7 de mayo de 2010, expedido por la Dirección del Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Autónoma de Sinaloa. Para el conocimiento de Manejo de Sistemas de Gestión de la Calidad, así mismo mostró la evidencia de la Constancia del curso Manejo de la Documentación del SGC, con fecha de 24 de mayo de 2013, expedido por la Dirección del Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Autónoma de Sinaloa.
- Conocimiento de la Ley General de Contabilidad Gubernamental, se mostró evidencia del Seminario de Talleres secuenciales imparte la Auditoría Superior del Estado de Sinaloa, durante los meses de mayo y septiembre de 2022.
- En el caso de la experiencia, mostró evidencia a través del Modulo del SGC, que cuenta con experiencia en el registro y operación contable y de su formación en contabilidad gubernamental desde enero de 1992 a la fecha.

DIRECCIÓN DE CONTABILIDAD GENERAL
Registro de egresos

En proceso de Registro de egresos de la Dirección de Contabilidad General, el auditado el Lic. Silvano López García, colaboran siete personas con los siguientes puestos:

- Seis personas con el puesto de Operativo
- Una persona con el puesto de Responsable de proceso.

Para cada uno de los antes mencionados se tienen sus perfiles de puestos, en el caso del puesto Operativo, tiene fecha de actualización del 30 de octubre de 2017, en versión número 10 y para el responsable de proceso tiene fecha de actualización de 30 de octubre de 2017 con versión número 10. En cada uno de estos casos se cuenta con la identificación del puesto, responsabilidades básicas, autoridad y características para ocupar el puesto con base en educación, formación y conocimiento. En proceso de Registro de egresos de la Dirección de Contabilidad General, la comunicación interna y externa, sus características y especificaciones

se encuentran en el documento llamado Cédula de Comunicación con fecha de 15 de septiembre de 2017 en versión número 1.

DIRECCIÓN DE CONTABILIDAD GENERAL

Operación y contabilidad

En proceso de Operación y Contabilidad de la Dirección de Contabilidad General, el auditado el Lic. Ricardo Martínez Sainz indicó que colaboran 3 operativos y un responsable de proceso, para cada uno de ellos se cuenta con sus perfiles de puestos. Se mostró como evidencia el perfil de puesto del responsable de Proceso con fecha de 12 de febrero del 2022 en su versión número 09, para validar la competencia, se verificó la siguiente información:

- Certificado Profesional de la licenciatura en Contabilidad de Lic. Ricardo Martínez Sainz, con fecha del 17 de noviembre de 1998, el cual da cumplimiento al requisito de título o pasantía al puesto.
- Para el caso del requisito de manejo de la norma ISO 9000, se mostró evidencia de una constancia emitida por la Dirección del Sistema de Gestión de la Calidad de la UAS, con fecha de octubre de 2017, en donde avala que Ricardo Martínez Sainz, participó en los cursos talleres de la Norma ISO 9000:2015 e ISO 9001:2015, en el periodo comprendido del 12, 19 y 26 de septiembre de 2017

DIRECCIÓN DE CONTABILIDAD GENERAL

Apoyo administrativo de la Dirección de Contabilidad General

Durante la evaluación al proceso de Apoyo Administrativo de la Dirección de Contabilidad General, en entrevista con LCP Janeth Flores Névarez, responsable del proceso, con el puesto Asistente Administrativa con fecha de 30 de octubre de 2017 en su versión 8. En ese documento se indican que reporta directamente a la Titular DCG, así como las responsabilidades básicas, autoridad del puesto, funciones básicas, también las especificaciones de conocimientos, experiencia del puesto, tales como educación, formación. En este caso, la auditada, LCP Janeth Flores Névarez, mostró en el Modulo del SGC las evidencias del Currículum Vítae en donde se destaca lo siguiente:

- En el perfil del del puesto se indica que debe ser pasante o titulado de una carrea económica Administrativa, y mostró su título de Licenciado en Contaduría Pública, expedido por la Universidad Autónoma de Sinaloa, con fecha del 09 de febrero de 2007.
- Para el caso de los conocimientos manejo de la norma ISO, en el área contable administrativa, manejo del SIIA, manejo de computadora, manejo del Sistema de Gestión de la Calidad, manejo de archivos y expedientes en cualquier organización, para lo cual mostró las constancias de los conocimientos adquiridos por medio de capacitaciones desde el año 2014 hasta el año 2023, todos relacionadas a los conocimientos establecidos.

SECRETARÍA ACADÉMICO UNIVERSITARIO

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

En entrevista con Rosa Delia Feliz Ontiveros- Responsable del Programa de Tutorías y Leopoldo Manjarrez Ley. Se mostró la lista de responsables de tutorías de los diferentes encargados en sus unidades académicas entre ellos como evidencia es el Psicólogo y Ciencias de la salud Díaz Sáenz Ángel Daniel - RT en nutrición y gastronomía de quien se mostró su perfil de puesto, así como evidencias de su entrenamiento y competencias en la materia y en especial en los conceptos y aplicación de la norma ISO 9000:2015 y 9001:2015. Todo esto como responsable del plan tutorial. La evidencia mostrada demuestra su nivel de competencia al puesto ya que al revisar también su plan de acción tutorial en su seguimiento demostró su cumplimiento a la fecha del plan tutorial. Se demuestra cumplimiento con los procesos relacionado con el personal en cuanto a la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del sistema de gestión de la calidad.

Así también con base a los planes de acción tutorial 2022 se mostró una capacitación del curso de inducción a los estudiantes de una facultad en la unidad centro (Derecho) donde se presentó listado de los participantes y fotos de los estudiantes en base al plan de acción tutorial definido.

DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS ESCOLARES

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

Durante entrevista con José Vidal Jiménez Ramírez (Responsable) y Yipsy Lucero Carvajal Caro (soporte). Se mostraron las descripciones de puesto tanto del Director de DGSE, así como el de Jefe de Enseñanza donde se solicitó del encargado del departamento el Dr. Vidal su certificado de licenciatura mostrando su finalización como Doctor en ciencias de la educación.

Se mostró capacitación en Sistemas de Gestión ISO 9001 y análisis de riesgos y oportunidades entre otros de todos sus conocimientos. Se tiene evidencia del curso de planeación estratégica, así como el de elaboración del plan estratégico de desarrollo, programación y presupuesto 2022 correspondiente a la facultad de ciencia física-matemática.

Se preguntó la política de gestión del SGC ISO 9001 la cual la respuesta de José Vidal Jiménez y Yipsy Lucero fue muy completa y enfocada a la dirección estratégica por el Rector, enfocada en lograr la mejora

continúa. Los canales de comunicación y sus responsables en este caso de informar sobre los resultados de los aspirantes aceptados se lleva a cabo sin contratiempo y con efectividad por parte de la comisión institucional de admisión (CIA) hacia los 4 Vice-rectores y ellos a su vez lo comunican a sus Directores de Unidades Académicas (UA) y de esta forma al igual que en su plataforma y por correo electrónico se le informa al aspirante/alumno a ingresar sobre cualquier etapa del proceso hasta su finalización de ingreso o no, según aplique.

DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS ESCOLARES (DGSE)

Emisión de Certificados de Estudio

En entrevista con Yipsy Lucero Carvajal Caro (Responsable) y José Vidal Jiménez Ramírez (Soporte). La persona auditada mostró los perfiles de puesto, donde describe las competencias requeridas para el puesto del cual es responsable en cuanto a educación, formación, conocimientos y experiencia, así como de los auxiliares que realizan el proceso de emisión de certificados tales como:

- Personal de elaboración de certificados.
- Responsable de recepción.
- Responsable de revisión de certificados.
- Responsable de supervisión del proceso de emisión de certificados.

Así también se mostraron evidencias de cursos-talleres requeridos para estas competencias y donde se mostró como ejemplo el curso-taller informativo y taller de gestión de riesgos y oportunidades para la emisión de certificados y elaboración del plan de mejora año 2023; así también las constancias de los participantes Yipsy y Vidal fueron mostrados. Todo esto permite alinearse y cumplir con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 en relación con el personal, sus competencias y toma de conciencia

DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS ESCOLARES

FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN

Admisión primer periodo de los programas educativos escolarizados nivel bachillerato y licenciatura Facultad de Contaduría y Administración

En entrevista con Ing. Samuel Alonso Bojórquez – Encargado de Control Escolar. Se mostraron las descripciones de puesto tanto del Encargado de Control Escolar el Ing. Samuel Alonso Bojórquez, así como del personal auxiliar que lleva a cabo la operación del proceso de admisión primer periodo de los programas educativos:

- Samuel Alonso Bojórquez
- Lluvia Gastelum
- Silvia Georgina Rivas Soto
- Siomara Guzmán
- Gladissendy Morales Fernández

La información mostrada fue de su nivel educativo y constancias de sus capacitaciones tales como talleres y pláticas de la aplicación y uso de la plataforma SACE para realizar sus actividades de revisión de los aspirantes en su pre-inscripción. Se mostró también capacitación en Sistemas de Gestión ISO 9001 y análisis de riesgos y oportunidades entre otros de los conocimientos para ejercer sus funciones establecidas. Se preguntó la política de gestión del SGC ISO 9001 la cual la respuesta de los 5 entrevistados fue muy completa en como contribuían en el logro de los objetivos y metas, así como la calidad del servicio estandarizado y de la mejora continúa trabajando todos en equipo y comunicándose con alumnos y padres de familia en un enfoque humanístico hacia los alumnos, padres y todas las partes interesadas ya que ha sido una dirección ejercida desde rectoría.

DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS ESCOLARES

FACULTAD DE DERECHO CULIACÁN

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

Con el personal auditado, Ernesto Manuel Quintero Esparragoza- Encargado de Control Escolar. Al cuestionar al auditado sobre la disponibilidad del personal operativo para las actividades del proceso, se comentó que se cuenta con 6 auxiliares para el proceso de admisión en la escolarizada donde sus descripciones de puesto y capacitaciones se tienen en el área de RH y tales descripciones son la de auxiliar de control escolar que describe las siguientes competencias, funciones y responsabilidades requeridas:

Educación: Titulado – se conservan sus títulos.

Formación: Indistinta – Diferentes carreras.

Conocimientos – cursos y talleres en procesos de administración escolar y SACE.

Experiencia 1 a 5 años – tienen experiencia requerida en el manejo de conocimientos.

Se auditó al siguiente personal en relación con el conocimiento de la política de gestión del SGC:

- Velázquez Montoya Sandra Guadalupe.
- Ruiz Dorado Ana Magdalena.
- Maldonado Dorado Yadira.

Sus respuestas a las preguntas sobre la política de gestión del SGC ISO 9001 fueron muy completas en como contribuían en el logro de los objetivos y metas, así como la calidad del servicio y la mejora continúa.

| |
|---|
| <p>SECRETARÍA ACADÉMICA UNIVERSITARIA ESCUELA PREPARATORIA SAN BLAS Elaboración y seguimiento del plan de acción tutorial de la unidad académica Personal Auditado: Edgar Alberto Aboyte Ochoa – Responsable de tutoría de la unidad académica de la preparatoria San Blas Como parte de su liderazgo y compromiso el responsable de tutoría en la Unidad Académica Preparatoria San Blas, Edgar A. Aboyte mostró evidencias de capacitación como la constancia de la norma ISO 9001:2015 y la ISO 9000:2015 atendida su participación a dichos cursos del 27 de septiembre al 18 de octubre con una duración de 25 horas e impartido en la plataforma del SGC de la UAS. Así también cuenta con el grado de Maestro y Doctorado en Educación Humanista.</p> <p>SECRETARÍA ACADÉMICA UNIVERSITARIA ESCUELA PREPARATORIA CASA BLANCA Elaboración y seguimiento del plan de acción tutorial de la unidad académica Personal Auditado: Mtra. Iris Mabel Ley Sánchez – Responsable de tutoría de la unidad académica de la preparatoria Casa Blanca (9 años) Se solicitó a la auditada evidencia de capacitación quien la mostró tal como la constancia de la norma ISO 9001:2015 y la ISO 9000:2015 atendida su participación a dichos cursos. Así también el curso de conocimientos como responsable de tutorías con una constancia de agosto 2022 y duración de 32 horas, así como el curso de Tutoría en Línea de 40 horas en julio 2021 y en base a su perfil del puesto y competencias requeridas. Así también cuenta con el grado de Maestro en Psicología. Se le cuestionó sobre la política de gestión del SGC ISO 9001 para lo cual respondió que esta se encuentra en la plataforma de la página de la UAS para que todas las partes interesadas la puedan consultar y como contribúan en el logro de los objetivos y metas, así como la calidad del servicio estandarizado y de la mejora continúa trabajando todos en equipo y comunicándose con alumnos y padres de familia</p> <p>DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIO SOCIAL FACULTAD DE EDUCACIÓN FÍSICA Y DEPORTE Asignación, seguimiento y liberación del servicio social Durante entrevista con Dolores Ricardo Araujo Salcedo – Coordinador de Servicio Social, en relación con las competencias del personal encargado de la coordinación de servicio social en la facultad de educación física y deporte tal como lo describe su perfil de puesto en educación, conocimientos, educación y experiencia; se mostró la constancia de competencia en el conocimiento del servicio social como asesor el curso con nombre: "Taller de asesores de servicio social" de 25 horas del 28 y 29 de noviembre 2022. Así también cuenta con otro curso-platica llamado: "Encuentro de experiencias", donde fungió como organizador en brigadas de servicio social.</p> <p>DIRECCIÓN DEL PERSONAL Control de guardias En entrevista con secretaria ejecutiva Beatriz Trías Valenzuela quien ocupa el puesto de secretaria técnica ejecutiva. Se presenta evidencia de su título profesional, participación en el curso: Norma ISO 9001-2015 en febrero 2018, Curso Norma ISO 9001-2015 SGC: Fundamento y vocabularios. Requisitos., así mismo tiene una experiencia de 24 años laborando. El Lic. Héctor menciona que 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: 30-10-2017 versión:01. Se presenta evidencia de los correos electrónicos Reporte mensual de órdenes de pago de guardias de fecha de actualización 30-10-2017 version:07, de 17-02-2023 9:50 a Pamela Méndez del SGC.</p> <p>DIRECCIÓN DEL PERSONAL Certificación laboral Comenta Lic. en derecho Héctor Octavio Arrellano Sánchez, que para este proceso, la UAS tiene en su organigrama estipulado 8 personas operativas para el desarrollo de las actividades, menciona que para mantener la competencia del personal se llevan a cabo cursos programados por el SGC y la Dirección de Recursos Humanos. 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 en el proceso se lleva el trabajo en equipo con todo el personal, y es por medio de reuniones periódicas en donde se explica la política de calidad y observaciones del proceso interno, demostrando toma de conciencia. Se revisa perfil de puesto del Personal Operativo de certificación, de fecha de actualización:30-10-2017 versión: 08 de María Isabel Soto Beltrán Oficial administrativo con título de Licenciatura en Contaduría de la UAS 2014 con el curso de sostenibilidad en el crecimiento económico y el medio ambiente" de fecha 10 junio 2022.</p> <p>CENTRO DE CÓMPUTO CULIACÁN Solicitud y asignación de equipo de cómputo y espacios físicos</p> |
|---|

| | |
|--|---|
| | <p>Lic. Dunia muestra el perfil del personal del área. Fecha de actualización: 07- marzo 2023 versión:05 Coordinador académico.</p> <p>Se presenta la evidencia de Norma Isabel Rendon Ibarra. Título de Licenciado en informática expedido por el Instituto Tecnológico de Culiacán el 26 de mayo de 1997. Maestría en Tecnología del aprendizaje emitido por el Centro Escolar del Mar de Cortes, S.C de fecha 10 de mayo 2013., Doctorado en Tecnología Educativa emitido por el Centro Escolar del Mar de Cortes, S.C de fecha 05 de agosto 2013. Curso-taller Norma ISO 9001:2015 fundamentos y vocabularios ISO 9001-2015 SGC requisitos en octubre 2018.</p> <p>Maestro en Ciencias Eustasio Emilio Lara Velazco, comenta que para la toma de conciencia es muy importante creer en el personal que realiza las actividades. La Lic. Dunia muestra la política de gestión que se encuentra en el Manual de Calidad.</p> <p>DIRECCIÓN ACADÉMICO LEGAL Certificación profesional</p> <p>En entrevista con LCP M. Espinoza comenta que para el desarrollo del proceso se cuenta con 2 jefas de titulación, 2 personas como responsables de ventanilla (una persona recibe la documentación y una persona entrega el certificado profesional), 5 personas como auxiliares de titulación, 4 personas encargadas de titulación, una persona como recepcionista. Se presenta el perfil de puestos de encargada de la titulación: Miriam Lizeth palomares Villareal, presenta las siguientes evidencias: Título de Licenciatura en historias UAS 18-03-2010, teniendo una experiencia 17 años trabajando para la UAS, Evidencia de: Auditor en entrenamiento de fecha 24 febrero 2022 UAS, Formación de auditores internos 4 febrero 2021, Especialidad en enfoque de soluciones sistemática 03 junio 2013. Miriam tiene una experiencia para este puesto de 12 años. LCE Oralia Rodríguez menciona que se encuentra consciente de las actividades que desarrolla en el puesto es por tener en claro la política, objetivos de calidad y el procedimiento de Certificación Profesional. LCP M. Espinoza explica que para llevar a cabo la comunicación interna y externa del SGC presenta la cedula de comunicación del proceso, de fecha de actualización: 30-10-2017 versión 01. Se presenta evidencia de: Oficio LCP M. Espinoza Directora del Departamento Académico Legal de Secretaria Oficio NUM: DSGC/025/23. Expediente NUM: SF1.3. C.6 en donde se le solicita a la unidad la información documentada de su proceso certificación profesional de fecha 13 febrero 2023 firmando MC. Omar Armando Beltrán Zazueta.</p> <p>FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES Servicios de atención a eventos académicos, diseño y comunicación y elaboración de constancias.</p> <p>LAE Ariadna presenta su título de Licenciado en administración de empresas de UAS del 30 octubre 2006; Curso-taller Gestión de riesgo y oportunidades y elaboración de plan de mejora 2023 con fecha 18 enero 2023; así mismo cuenta con una experiencia de 6 años en el puesto, durante la entrevista la auditada explica con sus palabras la política de calidad de la UAS, objetivos y metas. Así mismo presenta Cedula de comunicación, fecha de emisión: 29-10-2021 version: 02.</p> <p>DIRECCIÓN GENERAL DE VINCULACIÓN Y RELACIONES INTERNACIONALES FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS Promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil</p> <p>En entrevista con M.C. Orlando Espinoza Díaz, se menciona que se cuenta con el siguiente personal para el desarrollo de la actividad de este proceso: 1 Secretario Académico; 1 Secretario Administrativo, 1 Encargado de Movilidad y Vinculación, 1 Encargada de Servicio Social, 1 Encargado departamento de tutorías, 1 Encargado de Titulación, 1 Seguimiento de Egresado, 1 Encargado departamento Control Escolar, 1 Encargado departamento Difusión Cultural, 1 Encargado Sistema de Cómputo, 1 Encargado de Movilidad Estudiantil. LCE Omar presenta las siguientes evidencias: Título de Licenciado en Comercio Internacional UAS 21-12-2013; Curso taller Norma ISO 9000-2015 Fundamentos y vocabularios, 9001-2015 Requisitos octubre 2017; Jornada Institucional de Socialización del Modelo educativo UAS 2022. Enero 2023; Jornada de actualización y capacitación para responsabilidades de vinculación. 2-02-2023; Taller Como mejorar la gestión de los programas de movilidad en las IES. 16-10-2019. Así mismo comenta que tiene 7 años en la UAS de los cuales 5 en el puesto actual. LCE Omar comenta que para cumplir con los objetivos del SGC pasa a los salones explicando en que consiste el programa de movilidad estudiantil, también se puede atender de manera presencial o grupal; parte importante es motivar a los estudiantes que van a salir cuando regresen se comprometan a participar platicando con los estudiantes sus experiencias, se difunden las convocatorias en diferentes sitios (tabla, mural, pasillos), publicidad en redes sociales y grupos de Whatsapp, así mismo menciona con sus palabras la importancia de la política de calidad.</p> <p>DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS ESCOLARES COORDINACIÓN DE SERVICIOS ESCOLARES DE LA UNIDAD REGIONAL NORTE Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura.</p> <p>Se verifica el curriculum vitae (LE Adiel) de acuerdo con lo requerido en el "Perfil de puestos" (Fecha de actualización: 30-10-2017 versión: 05), en donde desempeña el puesto de Coordinador de Servicios Escolares por Unidad Regional). Se presenta la cédula profesional 6367983 (emitido por la Secretaria de Educación Pública) el 5 marzo 2010 con la profesión de Licenciatura en Enfermería; presenta los siguientes cursos de</p> |
|--|---|

| | |
|---|--|
| | <p>capacitación: ISO 9001-2015 Gestión y Administración hacia un Liderazgo visionario, impartido UAS octubre 2022; Monitor del examen CENEVAL en el Proceso de Admisión 2017-2018, impartido por la UAS de fecha de 13 mayo 2017; Aplicador del examen CENEVAL, en el Proceso de Admisión 2018-2019, impartido por la UAS de fecha de 26 mayo 2018; Responsable de la aplicación del examen CENEVAL 2018 impartido por la UAS de fecha de 25 mayo 2019; tiene una experiencia de 14 años en la UAS y como coordinador tiene 2 años en este puesto. En la Coordinación de Servicios Escolares de la Unidad Regional Norte se cuentan con 16 unidades administrativas (bachilleratos y facultades). El auditado muestra en el portal de la UAS la política de calidad, y con sus palabras la explica.</p> |
| PROCESOS DE PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL. (Planificación y control operacional; Requisitos para los productos y servicios (determinación, revisión y cambios); Diseño y desarrollo de los productos y servicios) | |
| <p>8.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.2.4 8.3.</p> | <p>TORRE ACADÉMICA DE CULIACÁN Solicitud y prestación de espacios físicos De acuerdo con lo comentado por Luis Antón Amaral Solís, responsable de calidad de Torre Académica Culiacán, para la planificación y control operacional del proceso, se cuenta con un plan de calidad, que establece las entradas y salidas requeridas del proceso. Se cuenta con un Procedimiento específico en el que se establecen las actividades a realizar y los registros a generar para llevar a cabo el proceso en condiciones controladas. Se tienen documentados los requisitos a cumplir para que se pueda prestar el servicio a los usuarios tanto de manera interna (UOs) y prestar el servicio de manera externa.</p> <p>No se considera como parte del proceso etapas de Diseño y Desarrollo.</p> <p>Como control operacional se cuenta con el sistema SATA – Sistema Administrativo de Torres Académicas con el que controlan toda la operación del proceso para la prestación del servicio, la programación de las áreas o aulas de acuerdo con las solicitudes que son realizadas.</p> <p>FACULTAD DE INGENIERÍA CULIACAN Servicio de laboratorio para obra civil Como parte de la evaluación en relación con los requisitos para los productos y servicios y validar que la operación se realiza en condiciones controladas, y de acuerdo con lo que tienen documentado, los equipos deben estar calibrados para las funciones y rangos que va a utilizar/medir. Se revisa el estado de la calibración del equipo: Prensa – ELE INTERNATIONAL Identificación: 0117/456 / 1887-1-00704 Modelo 36-0650 Alcance de medición 100 000 KG</p> <p>Se confirma que cuenta con su certificado de calibración. Proveedor Metrodaji Equipos y Mediciones, S.A de C.V. Acreditación EMA-F39 Código MD-AGO22-F-25531 Vigencia de la calibración: 1 año (12 agosto 2022 / 12 agosto 2023), 40,000 mediciones.</p> <p>Cuentan con un procedimiento documentado en el que se establecen las diferentes etapas del proceso, funciones y responsabilidades de cada uno de los involucrados, así como las salidas esperadas.</p> <p>En relación con el diseño y desarrollo, considerando que los análisis y metodologías se basan en procedimientos normalizados, no se consideran actividades de diseño y desarrollo en el proceso.</p> <p>DIRECCIÓN DE AUDITORÍA INTERNA Comprobación de gastos Para la planificación y control operacional del proceso, Irma Mendivil Rivera, Responsable de proceso de comprobación de gastos, menciona que se cuenta con un procedimiento específico y una estructura documental para poder realizar las actividades.</p> <p>Menciona de manera adicional que para las actividades de comprobación de gato, cuentan con un módulo informático como parte del SIIA (Sistema Integral de Información Administrativa) dedicado a las actividades de la Dirección de Auditoría Interna y comprobación de gasto (SIIA-SIF) en donde realizan el proceso, la carga de las solicitudes y el seguimiento, cuidando la trazabilidad durante todas las etapas del proceso.</p> <p>No se considera diseño y desarrollo como parte de las actividades, considerando que se tiene mucha regulación en materia fiscal y contable que debe cumplirse, entre los cuales se encuentran: - Código Fiscal de la Federación</p> |

| | |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> - Reglamento del Código Fiscal de la Federación - Ley del Impuesto al Valor Agregado. - Reglamento de la Ley del Impuesto al Valor Agregado. - Ley del Impuesto sobre la Renta. - Ley de Adquisiciones, - Arrendamientos y Servicios del Sector Público - Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público - Ley General de Contabilidad Gubernamental. - Resoluciones Misceláneas vigentes. - Reglas de Operación de Recursos Concursables Extraordinarios - Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Sinaloa - Ley de Adquisiciones, Arrendamientos, Servicios y Administración de Bienes Muebles para el Estado de Sinaloa - Ley Orgánica de la UAS - Reglamento de Planeación, Programación, Presupuestación, Contabilidad y Control del Ingreso y Gasto Universitario. <p>DIRECCIÓN DE AUDITORÍA INTERNA Auditoría Interna De acuerdo con José Gerardo Fernández Ávila, responsable de proceso de auditoría interna, para la planificación del proceso y llevar un control adecuado, menciona que el proceso se rige por normatividad en materia fiscal como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reglamento de planeación, programación, presupuestación, contabilidad y control del ingreso y gasto universitario • Ley General de Contabilidad Gubernamental • Reglamento para la Transparencia y Acceso a la Información de la UAS. • Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública • Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Sinaloa • Norma Internacional de Auditoría (NIA) – Instituto Mexicano de Contadores, A.C. <p>Asimismo, cuentan con un procedimiento documentado, que identifica las diferentes etapas del proceso, para llevar un adecuado control con políticas claramente establecidas y funcione y responsabilidades identificadas para todos los involucrados en el proceso.</p> <p>DIRECCIÓN GENERAL DE SISTEMA BIBLIOTECARIO COORDINACIÓN DE BIBLIOTECAS DE LA UNIDAD REGIONAL SUR Servicios al Público Para atender este espacio de auditoría, se cuenta con la presencia del Maestro Rogelio Buelna Sánchez, Director de Biblioteca Central SIBIUAS; con la Técnica Rosa Elena Canizales Bernal, Responsable de Biblioteca; con el Ingeniero Leo Salas Salazar, Bibliotecario; y con la Maestra Leticia Arvizu Trujillo, Bibliotecaria; y con el Dr. Martín Alessandro Picos Benítez, Bibliotecario. 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”, versión 19, de fecha 31 de octubre de 2022, 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). 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. 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. Se cuenta además con el documento denominado “Plan de Calidad” para el proceso de Servicios al Público, el cual es emitido por la Dirección General del Sistema Bibliotecario. En este documento 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. Durante la entrevista, el personal bibliotecario explicó el contenido del registro demostrando su comprensión. El personal auditado comentó que el Diseño y Desarrollo de los productos y servicios, es un requisito no</p> |
|--|---|

aplicable al proceso Servicios al Público de los servicios bibliotecarios, de conformidad con lo señalado en el apartado 8.3.1 del Manual de Gestión con número de Versión 30, y fecha del 31 de octubre de 2022.

DIRECCIÓN GENERAL DE SISTEMA BIBLIOTECARIO
FACULTAD DE CIENCIAS DEL MAR
Servicios al Público

Atiende la evaluación de estos procesos el Bibliotecólogo Licenciado Miguel Castillo Lizárraga, Responsable de la Biblioteca de la Facultad de Ciencias del Mar. Para efectuar la planificación y el control operacional, se cuenta el registro denominado "Requisitos y criterios de aceptación para el producto y servicio", versión 19, de fecha 31 de octubre de 2022, en el que se relaciona la información sobre las Partes Interesadas vinculadas con cada tipo de requisito, la descripción del tipo de requisito, la clasificación de si estos requisitos son definidos para el producto o para los servicios, así como los criterios de aceptación definidos para cada requisito. El tipo de requisitos se clasifica en dos grandes bloques: (1) los establecidos por el cliente, y (2) los establecidos por la organización.

Se cuenta con el "Plan de Calidad" para el proceso, en el cual se relacionan las Partes Interesadas pertinentes vinculadas con dicho proceso, los recursos a utilizarse, los procedimientos, las instrucciones y las actividades de referencia, los criterios de aceptación establecidos, las salidas del proceso.

CENTRO DE CÓMPUTO MAZATLÁN

Solicitud y asignación de equipo de cómputo y espacios físicos.

Como parte del ejercicio de auditoría Carolina mostró el plan de mejora del proceso de solicitud y asignación de equipos de cómputo y espacios físicos Mazatlán correspondiente al periodo 2023, en donde se observó la planeación y control del servicio. Carolina mencionó que cada año se hace una planeación, esta se hace entre todo el personal del centro de cómputo, argumentando que el control de la prestación del servicio se realiza a través de la plataforma SACCMAZ, la cual fue mostrada, en donde se observó los datos y fotografía de los usuarios del centro de cómputo. Durante la auditoría se mostró el documento requisitos para los productos y servicios que forma parte de los documentos del SGC, en donde se encuentran descritos los establecidos por el cliente y los establecidos por la organización, estos se revisan de manera anual por parte de todo el personal del centro de cómputo.

ESCUELA PREPARATORIA LOS MOCHIS

Servicios de Laboratorio de Pruebas Experimentales

La Lic. Inobis Izaguirre, indica que se cuenta con el procedimiento de servicio de laboratorio de prácticas experimentales donde se indican las actividades a realizar por parte del personal de Escuela Preparatoria a fin de llevar a cabo las prácticas de laboratorio conforme a los planes de estudios del Bachillerato universitario, y conforme a los semestres que se cursa.

En el procedimiento se indican las políticas y criterios de cumplimiento para el servicio de laboratorio. Se indica que el servicio será evaluado semestralmente mediante las encuestas de satisfacción del usuario y este debe tener un 80% mínimo de satisfacción. Se indica que en las reuniones de la academia de ciencias experimentales se elabora el plan de actividades de Asignaturas y el programa Semestral de Prácticas Experimentales, donde se indica el número y tipo de prácticas a realizar durante el semestre.

Se muestra el Plan elaborado para la asignatura de Mecánica 2 para el semestre IV de febrero a julio de 2023, realizado el 20 de enero de 2023, donde se indican el número de prácticas a realizar. Con los planes de actividades y el programa, el responsable del Área verifica si se cuenta con los materiales y equipo necesario para las prácticas programadas, y de ser necesario elabora los requerimientos de equipo que remite a Secretario Administrativo para que se gestionen estas necesidades. Se muestra el oficio de solicitud del mantenimiento preventivo emitido por la secretaria académica, del plantel. Elaborado el pasado 25 de enero de 2023, Oficio UAPLM-D/0005/2023.

ESCUELA PREPARATORIA LÁZARO CÁRDENAS

Servicios de Laboratorio de Prácticas Experimentales

Se entrevistó 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, las salidas del proceso.

Durante la entrevista, el personal del Laboratorio explicó el contenido del registro demostrando su comprensión. Así mismo se presentó el procedimiento de servicios de laboratorio de prácticas experimentales de la Escuela Preparatoria Lázaro Cárdenas, actualizado el 3 de marzo de 2022, versión 05. También 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.

DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS ESCOLARES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura

Se entrevistó a la Lic. Ubaldina Montoya Coordinadora de Control Escolar. Se muestra el registro denominado "Plan de Calidad", con versión actual número 07, de fecha 12 de febrero de 2021, el cual es utilizado para gestionar la planificación y el control operacional dentro de la coordinación de control escolar. 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, la Auxiliar del SACE, explicó el contenido del registro demostrando su comprensión, además de indicar que a fin de que los aspirantes realicen su pre registro, registro de inscripción, hasta obtener su constancia de inscripción correspondiente, ellas les brindan el apoyo a demás de otorgarles a aquellos aspirantes que no cuentan con acceso a internet en sus localidades, les apoyan prestando equipo de cómputo y su guía para realizar todo el proceso. Así mismo se presentó el procedimiento de admisión a un programa educativo, actualizado el 11 de febrero de 2022, versión 10. También 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. 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.

SECRETARÍA ACADÉMICA UNIVERSITARIA
PREPARATORIA 8 DE JULIO
Elaboración y seguimiento del plan de acción tutorial de la unidad académica

La Mtra. Mayra Olivas muestra en pantalla el documento de "Requisitos y Criterios de Aceptación para el Producto y Servicio", en el cual se establecen las partes interesadas, el tipo de requisito, la descripción del requisito y el criterio de aceptación. Asimismo, para asegurar la planificación y control operacional se tiene el documento de "Plan de la Calidad" del proceso de "Elaboración y Seguimiento de la Acción Tutorial de la Unidad Académica", en la cual se identifican las partes interesadas, los recursos necesarios y la información para la operación del proceso. También, se establecen responsables, evidencias y las salidas del proceso, a saber: Plan de Acción Tutorial, Informe Final de Acción Tutorial y Seguimiento de Plan de Acción Tutorial por Unidad Regional.

SECRETARÍA ACADÉMICA UNIVERSITARIA
PREPARATORIA VILLA UNIÓN
Elaboración y seguimiento del plan de acción tutorial de la unidad académica

Para asegurar la planificación en el logro de los objetivos, el Biol. Juan Manuel Flores muestra el documento "Plan de la Calidad" para el proceso de Elaboración y Seguimiento del Plan de Acción Tutorial de la Unidad Académica", de fecha 10 de noviembre de 2021, versión 02. En este documento se identifican las partes interesadas pertinentes, requisitos para el producto y servicio, recursos, información, procedimientos a utilizar, criterios de aceptación, responsables, evidencias y salidas del proceso.

DIRECCIÓN DE EDITORIAL
Edición, publicación y difusión editorial.

Durante entrevista con Lic. Lluvia Abigail Rodríguez Mascareño, Oficial de editorial manifiesta que el procedimiento inicia con la publicación de la convocatoria para publicaciones, 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. En la cual se establecen los requisitos de participación a través de las Bases establecidas en dicha convocatoria. Como evidencia de lo anterior, muestran la línea la convocatoria publicaciones UAS 2022, emitida el 24 de mayo de 2022. Posterior a la publicación de la convocatoria durante el periodo de recepción de documentos, se reciben las obras de los autores interesados con los formatos establecidos en las bases y requisitos de la convocatoria, los cuales se indica en la convocatoria el link donde se pueden bajar, muestra la entrevistada conforme a lo señalado en el procedimiento los formatos siguientes correspondientes a la obra denominada "Teoría feminista/ Teoría de Género, Lecturas de iniciación, del autor

Maricela Guzmán Cáceres. 1.- Solicitud de publicación. De fecha 12 de noviembre de 2021. 2.- Carta compromiso. - con fecha de actualización 07 de octubre de 2021, versión 03. Correspondiente a la misma obra, de fecha 12 de noviembre de 2021. 3.- Ficha técnica de la obra con fecha de actualización 07 de octubre de 2021, versión 03. Correspondiente a la misma obra, de fecha 12 de noviembre de 2021. Con número de folio asignado 159/2021. Signado por Maricela Guzmán Cáceres. 4.- Identificación oficial. INE de Maricela Guzmán Cáceres. 5.- Y la obra en digital.

Con el cumplimiento de todos los requisitos, se confirma de recibido vía correo electrónico. Una vez recibida toda la información, se envía a la revisión anti-plagio al área de producción editorial. Conforme a lo señalado a la política de la UAS, se debe obtener un porcentaje de citación menor al 40%. Se verifica reporte de detector de plagio de la obra Teoría Feminista- Teoría de Género con un porcentaje del 25%. Posteriormente se envía a la dictaminación de la obra, la cual es realizada con el apoyo del formato denominado Dictamen del texto, con fecha de recepción del 9 de enero de 2022 y de entrega de dictamen del 19 de febrero de 2022. El cual contiene el título del libro, el área de conocimiento, los rubros a evaluar y el dictamen emitido. Muestra la entrevistada el dictamen de la obra "Teoría feminista/ Teoría de Género, Lecturas de iniciación, el cual es "Aprobado condicionado a la realización de los cambios indicados" en el apartado de observaciones del mismo documento.

Como parte de los controles establecidos para la confidencialidad de la información, se solicita al dictaminador la firma de una carta de confidencialidad. Se verifica documento con fecha de actualización 7 de octubre de 2021, versión 02. El resultado del dictamen es enviado al autor vía oficio. Se verifica oficio de fecha 04 de mayo de 2022 emitido por el Director editorial Dr. Juan Carlos Ayala Barrón. Dirigida a la Dra. Maricela Guzmán Cáceres, en el cual notifican a la interesada que su obra fue dictaminada favorablemente para su publicación con el sello editorial. Una vez notificado el autor, se le solicita firmar la carta de sesión de derechos. Muestra la entrevistada carta de sesión de derechos con fecha 06 de junio de 2022, signada por la Dra. Maricela Guzmán Cáceres, en la cual se documenta que cede los derechos patrimoniales para la primera edición en forma exclusiva del libro "Teoría feminista/ Teoría de género, para ser editado, promovido y divulgado en los espacios que la institución considere convenientes, conforme a lo establece el artículo 16 fracción de la Ley Federal de Derechos de Autor.

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

Durante entrevista con Psic. Yahaira Alicia Guzmán Galindo, Responsable del Proceso, manifiesta que conforme a lo señalado en el procedimiento de Atención y dictaminación de solicitudes y/o proyectos por las Comisiones Permanentes del HCU, las actividades de planificación inician cuando la Secretaria General recibe la solicitud vía correo electrónico con los siguientes requisitos: Aval de la Secretaria Académica. Se verifica aval con fecha del 30 de enero del 2023, signado por el Dr. Jorge Milán Carrillo, Secretario académico Universitario. ciencias en Recursos Acuáticos (vigésima cuarta edición) de la UAS. En el cual se avala la propuesta de reforma al programa de Doctorado en la cual se señala que es viable y factible cumpliendo con los requisitos de pertinencia académica, registrándose con número de control DOC-UO4900-SAU-021-2023. Proyecto en Word. Se verifica archivo con el plan de desarrollo del programa educativo del Doctorado en Ciencias en Recursos Acuáticos. Aval DGIP (en caso de posgrado) Se verifica Aval dirigido al Dr. Jorge Milán Carrillo, Secretario Académico Universitario, de fecha 18 de enero de 2023, signado por el Dr. Mario Nieves Soto, Director General de Investigación y Posgrado. En el cual se dictamina el otorgamiento del aval para la reforma del programa de Doctorado en Ciencias en Recursos Acuáticos consolidando su aporte en la calidad académica. Aval de DGES (en caso de nivel superior) Aval DGEP (en caso de nivel medio superior) VoBo de Dirección de Auditoría (Para diplomados) Una vez verificado el cumplimiento de los requisitos de la solicitud, se registra la solicitud en el formato denominado "Solicitud a comisiones" y se asigna asesor. La secretaria de apoyo de la Comisión de Trabajo Docente recibe el oficio de solicitud con soporte documental. Si los términos de la solicitud corresponden con los objetivos para los que fue creado, la solicitud se recibe, de no ser así, es rechazada explicando los motivos al solicitante.

RECTORIA

Administrativo de Rectoría

Durante entrevista con la Lic. Cinthia Dalladi Linares Cacique, Recepcionista de Rectoría, manifiesta que cuentan con el Procedimiento denominado Recepción, seguimiento y entrega de solicitudes autorizadas a la Unidad Organizacional correspondiente, con fecha de actualización del 10 de junio de 2021, versión 13. El cual señala como objetivo contar con un instrumento de apoyo para llevar a cabo de manera controlada el proceso, y brindar atención oportuna, eficiente y de calidad a cada uno de nuestros usuarios, con el fin de lograr su satisfacción, con una actitud responsable e institucional. Manifiesta la entrevistada que, como parte de la planificación y control operacional del proceso, este inicia con la elaboración de la solicitud de servicios por parte de la Unidad Organizacional, la cual deberá contener los requisitos que se establecen para la aceptación del producto y/o servicios establecidos como parte de la información documentada del proceso. Se recibe la solicitud de servicios en la Rectoría y se verifica que la solicitud contenga los requisitos de aceptación. Una vez verificado el cumplimiento de requisitos se registra el trámite en sistema DTG y turna al Titular de la Secretaría Particular de Rectoría los trámites para su autorización. Como evidencia de lo anterior, muestra la entrevistada oficio dirigido al Dr. Jesús Madueña Molina, Rector de la UAS, de fecha 28 de febrero

de 2023, con asunto, Solicitud de apoyo con recurso para pago de membresía institucional del Consorcio de Universidades Mexicanas (CUMEX). Y formato de Recepción de Solicitud, versión 3, de fecha 01/03/23, con número de solicitud 202315984. Signando por Secretario Particular de Rectoría. Si la solicitud no cuenta con los requisitos y/o criterios de aceptación establecidos, la solicitud es rechazada y el usuario deberá corregir o completar para iniciar nuevamente la solicitud de trámite.

SECRETARIA ADMINISTRATIVA DE RECTORÍA

Proceso de atención y seguimiento de becas a la comunidad estudiantil universitaria.

Durante entrevista con Imelda Cárdenas Castañeda, Secretaria de la Secretaría de Rectoría, manifiesta que, conforme a lo señalado en el procedimiento para la atención y seguimiento de becas a la comunidad estudiantil universitaria, la planificación comienza con la solicitud elaborada por la Unidad Académica conforme a los requisitos establecidos en la convocatoria de becas para apoyo económico vigente. La Secretaría de Rectoría realiza la recepción del expediente de solicitud de becas de las diferentes Unidades Académicas, revisando que contenga en USB anexo la relación de alumnos y su expediente. Una vez recibida la solicitud en la recepción y revisado el cumplimiento de requisitos, se turna la solicitud a la Coordinadora de Becas. Como evidencia de lo anterior, muestra la entrevistada el oficio dirigido al M.C. Rubén Hurtado Reyes, Secretario Administrativo de Rectoría, turnado a la Coordinación de Becas. Durante entrevista con Lic. Olvera Beltrán Dulce, Coordinadora de Becas, manifiesta que, conforme a procedimiento, el Coordinador de Becas del SAR, elabora la convocatoria para su autorización correspondiente. Como evidencia de lo anterior, muestra Convocatoria elaborada para el periodo 2022 -2023, de fecha 30 de agosto 2022. Una vez elaborada, turna la Convocatoria para su revisión y firma de autorización. Muestra convocatoria signada por el Mc. Rubén Hurtado Reyes, Secretario Administrativo de Rectoría. Autorizada la Convocatoria se devuelve a la Coordinadora de Becas para su publicación en el módulo de servicios a los alumnos insertado en la página WEB de la Dirección General de Servicios Escolares. Publicada la convocatoria se emite el oficio dirigido a Directores de Unidades Académicas de la UAS comunicando sobre la Convocatoria de becas publicada. Muestra la entrevistada oficio de fecha 09 de septiembre de 2022, signado por el MC Rubén Hurtado Reyes, dirigido a Directores de Unidades Académicas.

DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIO SOCIAL

Asignación, seguimiento y liberación de Servicio Social

Durante entrevista con la Lic. Ashanti Daniela Román León, Sub Directora de Servicio Social URC y Responsable de Proceso, manifiesta que la planificación del Proceso de asignación, seguimiento y liberación de Servicio Social, inicia cuando la Dirección General de Servicio Social emite la Convocatoria a Unidades Receptoras, 50 días hábiles antes de concluir el periodo general de exámenes extraordinarios del semestre correspondiente al ciclo escolar aprobado por el H. Consejo Universitario. Se verifica Convocatoria a Unidades Receptoras Ciclo 2022-2023 en la página de la Dirección General de Servicio Social. Posteriormente se realiza la revisión y en su caso aprobación de proyectos de Unidades Receptoras, cuyos resultados son emitidos en la página de la Dirección General de Servicio Social. Se verifica en página WEB resultados emitidos a 1202 Unidades Receptoras evaluadas para el periodo 2022- 2023 en la segunda fase. La Dirección General de Servicio Social emite la Convocatoria de estudiantes y/o egresados para realizar Servicio Social a través de la página oficial www.serviciosocial.uas.edu.mx. La Convocatoria contiene el link donde los estudiantes deben realizar su preinscripción al Programa de Servicio Social.

DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIO SOCIAL

FACULTAD DE ARQUITECTURA

Asignación, seguimiento y liberación de Servicio Social

Durante entrevista con la Lic. Jessica Seline Martínez Sainz, Coordinadora de Servicio Social de la Facultad de Arquitectura, manifiesta que la planificación del Proceso de asignación, seguimiento y liberación de Servicio Social tiene su inicio cuando la Dirección General de Servicio Social emite la Convocatoria a Unidades Receptoras y la Convocatoria de estudiantes y/o egresados para realizar Servicio Social. Como evidencia de lo anterior, muestra la entrevistada en página WEB <https://serviciosocial.uas.edu.mx>, la Convocatoria a Unidades Receptoras Ciclo 2022-2023 Periodo II y la Convocatoria de estudiantes y/o egresados para realizar Servicio Social Periodo II. Posteriormente se realiza la revisión y en su caso aprobación de proyectos de Unidades Receptoras en coordinación con la Dirección General de Servicio Social. Los resultados sobre dicha evaluación son emitidos en la página de la Dirección General de Servicio Social.

Una vez aprobadas la Unidades Receptoras, los estudiantes interesados realizan su Pre-inscripción al Programa de Servicio Social. Como evidencia de lo anterior, muestra la entrevistada la convocatoria y el concentrado de estudiantes preinscritos de la Facultad de Arquitectura. Culiacán, ciclo 2022- 2023 -2. Una vez concluido el periodo del registro de estudiantes y egresados, se realiza la asignación de brigadistas a Unidades Receptoras conforme lo señalado en la Convocatoria. Como evidencia de lo anterior, se verifica en plataforma el Padrón de asignados en el Sistema Automatizado de Servicio Social, correspondiente a 271 estudiantes de la Facultad de Arquitectura Culiacán, ciclo 2022- 2023-2.

| | |
|--|--|
| | <p>DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIO SOCIAL FACULTAD DE AGRICULTURA DEL VALLE DEL FUERTE Asignación, seguimiento y liberación de servicio social</p> <p>Durante entrevista con el Ing. Miguel Ángel Islas Valenzuela, Asesor Certificado y Auxiliar del Coordinador de Servicio Social de la Facultad de Agricultura del Valle del Fuerte, manifiesta que la planificación del Proceso de asignación, seguimiento y liberación de Servicio Social tiene su inicio cuando la Dirección General de Servicio Social emite la Convocatoria de estudiantes y/o egresados para realizar Servicio Social. Como evidencia de lo anterior, muestra el entrevistado en página WEB https://serviciosocial.uas.edu.mx, la Convocatoria a Unidades Receptoras Ciclo 2022-2023 Periodo II y la Convocatoria de estudiantes y/o egresados para realizar Servicio Social Periodo II.</p> <p>Conforme a la calendarización señalada en la Convocatoria, se realiza la revisión y evaluación de las Unidades Receptoras. Una vez teniendo el listado de Unidades Receptoras autorizadas se dan de alta en coordinación con la Dirección General de Servicio Social. Como evidencia de lo anterior, muestra el entrevistado el Acta de aprobación de plazas de Proyectos de Trabajo de Unidades Receptoras por Unidad Académica de Servicio Social, que contiene el listado de Unidades Receptoras y sus proyectos evaluados. La identificación se realiza conforme a lo siguiente, color verde para los proyectos aprobados y color rojo para los proyectos no aprobados. El acta se encuentra firmada por los Asesores que evaluaron los proyectos, con fecha del 18 de enero de 2023.</p> <p>Con los proyectos de las Unidades Receptoras dados de alta en el Sistema Automatizado de Servicio Social SASS, se realiza el Pre - registro de la asignación de brigadistas a Unidades Receptoras conforme lo señalado en la Convocatoria. Muestra el entrevistado en plataforma el Pre-registro de 49 estudiantes. Posteriormente, se brinda el Curso de Inducción, el cual se encuentra establecida su aprobación como uno de los requisitos del Programa, por lo que los estudiantes deberán aprobarlo para poder ser registrados en el SASS. Como evidencia de lo anterior, se verifica en lista del SASS la calificación aprobatoria de 9.30 del estudiante Manuel Eduardo Ruiz. Una vez aprobado el curso, se realiza el registro con base al promedio académico general que el alumno tiene, dándose prioridad de escoger primero los de mayor promedio. Se verifica el registro del estudiante Manuel Eduardo Ruiz Soto, asignado al Módulo de atención comunitaria Juan José Ríos. Proyecto multidisciplinario a realizar Sábados y Domingos.</p> <p>DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIO SOCIAL FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS Asignación, seguimiento y liberación de servicio social</p> <p>Durante entrevista vía Zoom con el M.C. Roberto Serrano Ozuna, Coordinador de Servicio Social de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas (Unidad Regional Centro Norte), manifiesta que la planificación del seguimiento y liberación del Servicio Social inicia cuando la Dirección General de Servicio Social emite la Convocatoria a Unidades Receptoras y la Convocatoria de estudiantes y/o egresados para realizar Servicio Social. Como evidencia de lo anterior, muestra el entrevistado en página WEB https://serviciosocial.uas.edu.mx, la Convocatoria a Unidades Receptoras Ciclo 2022-2023 Periodo II, con fecha de emisión del 7 de noviembre de 2022. Y la Convocatoria de estudiantes y/o egresados para realizar Servicio Social Periodo II, con fecha de publicación del 15 de noviembre del 2022. Posteriormente, conforme a la calendarización señalada en la Convocatoria, se realiza la revisión y evaluación de las Unidades Receptoras. Una vez teniendo el listado de Unidades Receptoras autorizadas se dan de alta en coordinación con la Dirección General de Servicio Social. Con los proyectos de las Unidades Receptoras dados de alta en el Sistema Automatizado de Servicio Social SASS, se realiza el Pre - registro de la asignación de brigadistas a Unidades Receptoras conforme lo señalado en la Convocatoria. Como evidencia de lo anterior, muestra el entrevistado en plataforma el listado de estudiantes que realizaron su Pre – registro. Se verifica pre-registro de Xiomara López Ayala, estudiante de Licenciatura en Comercio Internacional. Posteriormente, se brinda el Curso de Inducción, el cual se encuentra establecida su aprobación como uno de los requisitos del Programa, por lo que los estudiantes deberán aprobarlo para poder ser registrados en el SASS. Una vez aprobado el curso, se realiza el registro con base al promedio académico general que el alumno tiene, dándose prioridad de escoger primero los de mayor promedio. Como evidencia del registro, se verifica el registro del estudiante Xiomara López Ayala, asignada a la Sindicatura Municipal de León Fonseca, del H. Ayuntamiento de Guasave, con el proyecto de intervención de Servicio Social "Atención a usuarios y procesos administrativos".</p> <p>DIRECCIÓN DE CONTABILIDAD GENERAL Archivo Contable</p> <p>Durante entrevista con el LCP. Jorge Humberto Miranda Pérez, Encargado del Proceso de Archivo Contable, manifiesta que el proceso de Archivo Contable inicia con la recepción de documentos enviados por parte de la Secretaría de Administración y finanzas y/o de la Dirección de Contabilidad General. Manifiesta el entrevistado que la documentación recibida por parte de la Secretaría de Administración y finanzas es referente a los trámites de cheques y transferencias bancarias realizadas por esta Secretaría. Para la recepción de documentos, el personal operativo de la Dirección de Contabilidad General recibe los documentos conforme a los criterios de aceptación establecidos para los productos y servicios del proceso de</p> |
|--|--|

Archivo Contable. Los documentos que cumplen con los criterios de aceptación se registran en el módulo de Control de Archivo del sub sistema financiero del SIIA, a través del lector óptico y especificando de donde es la documentación que se recibe. En el caso de las pólizas de cheques con el soporte anexo y el formato del trámite se entregan al área de Egresos de la Dirección de Contabilidad General para su revisión mensualmente a más tardar cinco días naturales después del mes de que se trate. Posteriormente, se elabora un reporte de control de movimientos del Archivo Contable y la tabla de seguimiento a la entrega del producto, el cual es entregado a la Dirección de Contabilidad General. Como evidencia de lo anterior, muestra el entrevistado el formato Paquete de Trámites de fecha 08/12/2022, que contiene el reporte de 19 tramites recibidos el día 02/12/2022, registrando en su contenido la siguiente información: No. de Control del trámite, No. de Cheque, Beneficiario, Fecha de Recepción, Unidad Organizacional, el importe y el pago parcial realizado. El formato contiene firma y sello de recibido del 13/12/2022 de la Dirección de Contabilidad General.

DIRECCIÓN DE CONTRALORÍA ACADÉMICA

Asignación Control de Cargas Académicas

Las acciones planificadas para la realización del proceso se encuentran el procedimiento para "Asignación y Control de Cargas Académicas" que se encuentra en la página del Sistema de Gestión, actualmente con una versión 10 de fecha 30 octubre de 2021 y en la ejecución del proceso se apegan a lo ahí descrito. Mientras que en el documento de Requisitos y criterios de aceptación para el producto y servicio, están establecidos los requisitos del cliente, de la organización, los legales y reglamentarios y otros requisitos necesarios, documento de fecha 30 Octubre de 2021 en su versión 10.

DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL

Emisión del Semanario Buelna y servicios de atención a eventos

El proceso se planifica mediante el documento procedimiento específico "Emisión de semanario Buelna y servicios de atención a eventos" tiene una actualización del 26 abril de 2022 en su versión 06. En este documento se definen las actividades a realizar por los responsables involucrados en el proceso. Adicional a esto, los requisitos del cliente, los de la organización y los legales y reglamentarios se determinan en el documento denominado "Requisitos y Criterios de Aceptación para el Producto y Servicio" con fecha de revisión del 30 octubre de 2017 versión 02, así como los criterios de aceptación de cada requisito. Esto para poder realizar las actividades de forma controlada.

SECRETARÍA ACADÉMICA UNIVERSITARIA

FACULTAD DE HISTORIA

Elaboración y Seguimiento del Plan de Acción Tutorías de la Unidad Académica

El proceso se planifica mediante el documento procedimiento específico Elaboración y Seguimiento del Plan Acción Tutorías de la Unidad Académica mismo que tiene una actualización del 03 noviembre 2021 en su versión 02 Se cuenta con el documento de Requisitos y criterios de aceptación para el producto y/o servicio, los requisitos así como los criterios a cumplir para la realización del proceso de forma controlada, definiendo requisitos del cliente, servicio y legales y reglamentarios, se tienen documentados con fecha de actualización 03 noviembre de 2021, considerando que es un proceso multisitio, en caso de revisión de estos criterios, estos se llevan a cabo en la Coordinación general del Programa de Tutorías, en la Secretaría Académica Universitaria.

SECRETARÍA ACADÉMICA UNIVERSITARIA

FACULTAD DE CIENCIAS QUÍMICO-BIOLÓGICAS

Elaboración y Seguimiento del Plan de Acción Tutorías de la Unidad Académica

El proceso se planifica mediante el documento procedimiento específico Elaboración y Seguimiento del Plan Acción Tutorías de la Unidad Académica mismo que tiene una actualización del 03 noviembre 2021 en su versión 02, en este se establecen las actividades a realizar, los controles a mantener y registros a generar. En relación con políticas y criterios a cumplir, se definen en el documento, Requisitos y criterios de aceptación para el producto y servicio, definiendo también los requisitos del cliente, servicio y legales y reglamentarios aplicables para el proceso, en un documento de fecha 03 noviembre de 2021, para la revisión y cambios en los requisitos estos, tiene que ser realizados desde la gestión central, Secretaría Académica Universitaria.

DIRECCIÓN DE RADIO UAS

Producción y transmisión de programación de radio UAS – Promocionales, Programas y Enlaces Remotos

El proceso está planificado a través del procedimiento para "Producción y Transmisión de la Programación de Radio UAS; Programas, Promocionales y Enlaces Remotos" está documentado actualmente con una versión 03 de fecha 04 de Febrero de 2022 y el mismo esta publicado en la página de la Dirección del Sistema de Gestión. Adicionalmente se encuentra el plan de la Calidad, donde están establecidos los requisitos del

cliente, de la organización, los legales y reglamentarios y otros requisitos necesarios en el documento "Requisitos y criterios de aceptación para el producto y servicio" de fecha 19 febrero de 2021 en su versión 02. Los criterios para la realización del proceso están en el documento "Requisitos y criterios de aceptación para el producto y servicio" de fecha 30 Octubre de 2021 en su versión 10.

DIRECCIÓN GENERAL DE VINCULACIÓN Y RELACIONES INTERNACIONALES
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

Promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil

El proceso se planifica mediante el procedimiento específico "Promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil" tiene una actualización del 03 de julio de 2020 en su versión 06, mismo que es generado desde la Dirección General de Vinculación y Relaciones Internacionales y que aplica a todas las Unidades Académicas. En este documento se establecen los controles a mantener y se planifican las actividades de todos los involucrados en el proceso para poder prestar los servicios con calidad. Adicional a esto, en relación con requisitos y criterios a cumplir, están establecidos los requisitos del cliente, los de la organización y los legales y reglamentarios en un documento denominado "Requisitos y Criterios de Aceptación para el Producto y Servicio" con fecha de revisión del 14 de febrero de 2020 versión 05. En relación con el diseño y desarrollo en el proceso, no se requiere para el proceso, considerando que las actividades están reglamentadas en la normatividad aplicable a la unidad.

CENTRO DE ESTUDIOS SUPERIORES EL ROSARIO

Asignación, seguimiento y liberación del servicio social

De acuerdo con lo comentado por la persona auditada, como ejemplo de los requisitos que son necesarios para que el estudiante realice su servicio social, es que haya cubierto más del 705 de las materias, una vez que haya sido asignado a una Unidad Receptora, tiene que entregar un proyecto, mismo al que se le da seguimiento mediante la generación de un reporte mensual, que tienen que entregar a más tardar el tercer día posterior al cierre de cada mes trascurrido desde su fecha de inicio, es decir si comienza su servicio el día 15 de un mes, cada día 18 del mes tendrá que entregar sus reportes mensuales., sin embargo, no se pudo corroborar en donde están establecidos como información documentada.

DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA

Servicios informáticos y seguridad de la base de datos.

Se cuenta con un Plan de Calidad, Este considera: Partes interesadas pertinentes; Requisitos para el producto/servicio, Recursos, Información; Criterios de aceptación, procedimientos, Criterios de aceptación, responsable, evidencias, producto/servicio (salidas), Objetivo relacionado. Se cuenta con un procedimiento de "Servicios informáticos y respaldo de bases de datos" ver 19 y con un documento de "Requisitos y criterios de aceptación". La entrada de los servicios es el registro en la plataforma de tickets y para el desarrollo de software se genera un formato de requisitos iniciales. Se planifica el desarrollo de software mediante su seguimiento en el portal de tickets y su seguimiento mediante las notas que se ponen en el mismo. Las actividades de revisión se reflejan en el documentos o aprobaciones de desarrollo y específicamente de requisita un formato de verificación y validación (por personal independiente al quien desarrollo el software). Se controlan versiones de manera manual y documental. Se libera el software mediante un formato de entrega con la aprobación del usuario. Los cambios del diseño y desarrollo se controlan como un nuevo requerimiento (nuevo ticket).

DIRECCIÓN DE SUELDOS Y SALARIOS

Elaboración de nómina Universitaria

Se cuenta con "Plan de calidad" versión 13, 28 de octubre de 2021. Para la elaboración de nómina. El plan de calidad considera: Partes interesadas, Requisitos para el producto/servicio, Recursos; Información reglamentaria, (Base de datos del SIIA), PDI (Plan de desarrollo institucional). POA (Plan Operativo Anual), "Requisitos y criterios de aceptación para el producto y servicio" versión 11 28 de octubre de 2021. Se utiliza la "Guía para la Gestión de Riesgos y oportunidades" versión 3 20 de octubre de 2021 para la identificación de riesgos. Proceso de elaboración de nómina universitaria" versión 14 16 de febrero de 2023. Los movimientos de nómina se solicitan mediante el aviso de movimientos o por oficio, según aplique.

DIRECCIÓN DE PRESTACIONES SOCIALES

Prestaciones Sociales a los Universitarios

Para gestionar este proceso se cuenta con el "Procedimiento de prestaciones sociales para los universitarios". Versión 13 del 1 de octubre 2021. Se cuenta con el Plan de calidad de Dirección de prestaciones Sociales. Partes interesadas: Clientes, trabajadores, estudiantes, SUNTUAS, Encargados de control escolar, IMSS, SAF; Fonacot. Recursos, Requisitos (Tabla de requisitos y criterios de aceptación), Procedimientos, Criterios

de aceptación, Responsables, Evidencias, Salidas y objetivo relacionado. También se aplica el documento de "Requisitos y Criterios de aceptación"

**DIRECCIÓN GENERAL DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
Servicios al público.**

Para gestionar este proceso se cuenta con: el procedimiento de servicio al público (Procedimiento de servicios al público" versión 21 del 31 de octubre de 2022.). Plan de calidad: Requisitos y criterios de aceptación. Todo esto coordinado desde la Dirección General de Bibliotecas. Los servicios prestados son préstamo interno, y préstamo externo de libros, consultando el catálogo del acervo de cada biblioteca, así como acceso a bases de datos (Ejemplo Cambridge).

**DIRECCIÓN GENERAL DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO
FACULTAD DE DERECHO.
Servicios al público.**

Para gestionar este proceso se cuenta con: el procedimiento de servicio al público (Procedimiento de servicios al público" versión 21 del 31 de octubre de 2022.). Todo esto coordinado desde la Dirección General de Bibliotecas. Los servicios prestados son préstamo interno, y préstamo externo de libros, consultando el catálogo del acervo de cada biblioteca, así como acceso a bases de datos (Ejemplo Cambridge). Se tiene toda la estructura documental para realizar las actividades de forma controlada a través del módulo del SG.

**DIRECCION GENERAL DE SERVICIOS ESCOLARES
SERVICIOS ESCOLARES DE LA UNIDAD REGIONAL SUR
Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura**

Para la operación de los procesos de admisión a los programas académicos se cuenta con información documentada: Procedimiento por revisión de la dirección versión 16 del 30 de octubre 2022. "Procedimiento para el control de salidas no conformes" versión 15 del 30 de octubre 2021. "Plan de Calidad del Proceso General de Admisión de Servicio Educativo" versión 7 del 12 de febrero de 2021. "Proceso General de admisión a un programa educativo" versión 11 de febrero de 2022. "Requisitos y Criterios de aceptación" versión 10 11 de febrero 2022. "Cédula de Comunicación" DGSE versión 2, del 12 de febrero de 2021.

**DIRECCION GENERAL DE SERVICIOS ESCOLARES
ESCUELA PREPARATORIA RUBÉN JARAMILLO**

Admisión los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura.

Para la operación de los procesos de admisión a los programas académicos se cuenta con información documentada: Procedimiento por revisión de la dirección versión 16 del 30 de octubre 2022
"Procedimiento para el control de salidas no conformes" versión 15 del 30 de octubre 2021
"Plan de Calidad del Proceso General de Admisión de Servicio Educativo" versión 7 del 12 de febrero de 2021
"Proceso General de admisión a un programa educativo" versión 11 de febrero de 2022
"Requisitos y Criterios de aceptación" versión 10 11 de febrero 2022.
"Cédula de Comunicación" DGSE versión 2, del 12 de febrero de 2021.
"Reglamento Especial de admisión"

Además, se utiliza el sistema institucional denominado SACE, el cual es usado por los estudiantes para realizar su proceso de reinscripción, inscripción y también por servicios escolares para dar seguimiento del proceso.

DEFENSORÍA DE LOS DERECHOS UNIVERSITARIOS

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

El documento base para la aplicación de este requisito es el PLAN DE CALIDAD que esta unidad aplica a sus respectivos procesos, dentro del plan se define entre otra información, quienes son sus partes interesadas que en este caso es la comunidad universitaria en general, los requisitos del producto o servicios que se encuentran en apego a las leyes y reglamentos existentes, los procedimientos específicos que aplican para atender quejas, orientar y conciliar, los registros ya mencionados, salidas y objetivos relacionados. Para efectuar la planificación y el control operacional se cuenta el registro denominado REQUISITOS Y CRITERIOS DE ACEPTACIÓN PARA EL PRODUCTO Y SERVICIO en el que se describe con más detalle primero cuales son las partes interesadas para esa unidad y a partir de ahí se describe de manera puntual el requisito que se requiere aplicar a cada parte interesada incluyendo la descripción del requisito y el criterio de aceptación. El área auditada menciona en el último año no se realizaron cambios de los requisitos. Respecto a el requisito de diseño y desarrollo no aplica para esta unidad.

| | |
|--|--|
| | <p>CENTRO DE INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA EN CIENCIAS DE LA SALUD - LABORATORIO DE ANÁLISIS CLÍNICOS Solicitud, realización y entrega de resultados de estudios clínicos. El documento base para la planificación y control operacional es el PLAN DE CALIDAD que esta unidad aplica, dentro del plan se define quienes son las partes interesadas, los requisitos del producto o servicios, los procedimientos específicos que aplican, los registros, salidas y objetivos relacionados. Para efectuar la planificación y el control operacional se cuenta el registro denominado REQUISITOS Y CRITERIOS DE ACEPTACIÓN PARA EL PRODUCTO Y SERVICIO en el que se describe con más detalle las partes interesadas siendo la principal el solicitante de los análisis y a partir de ahí se describe de manera puntual el requisito que se requiere aplicar y el criterio de aceptación. Respecto a los diferentes análisis realizados en el laboratorio tienen criterios de aceptación y rechazo para dar veracidad de las pruebas realizadas. Respecto a el requisito de diseño y desarrollo no aplica para esta unidad, considerando que las metodologías realizadas son procedimientos normalizados.</p> <p>CENTRO DE INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA EN CIENCIAS DE LA SALUD, UNIDAD DE HEMATOLOGÍA Y BANCO DE SANGRE Solicitud de sangre, Hemocomponentes y selección de donadores. Para efectuar la planificación y el control operacional se cuenta el registro denominado REQUISITOS Y CRITERIOS DE ACEPTACIÓN PARA EL PRODUCTO Y SERVICIO en el que se describe con detalle las partes interesadas para esa unidad y a partir de ahí se describe de manera puntual el requisito que se requiere aplicar a cada parte interesada incluyendo la descripción del requisito y el criterio de aceptación. El documento de criterios se complementa con la descripción de los diferentes procesos y análisis que se realizan para realizar el proceso de solicitud de sangre, hemocomponentes y selección de donadores dentro de la unidad. El área auditada menciona en el último año no se realizaron cambios de los requisitos. No se considera diseño y desarrollo para este proceso.</p> <p>DIRECCION DE ARCHIVO GENERAL Servicios de archivo general El documento base para la aplicación de este requisito es el PLAN DE CALIDAD que esta unidad aplica a sus respectivos procesos, dentro del plan se define entre otras informaciones quienes son sus partes interesadas donde se tiene como principales partes los estudiantes y los trabajadores universitarios, los requisitos del producto o servicios, los procedimientos específicos que aplican, los registros, salidas y objetivos relacionados. Para efectuar la planificación y el control operacional se cuenta el registro denominado REQUISITOS Y CRITERIOS DE ACEPTACIÓN PARA EL PRODUCTO Y SERVICIO en el que se describe con más detalle primero cuales son las partes interesadas para esa unidad y a partir de ahí se describe de manera puntual el requisito que se requiere aplicar a cada parte interesada incluyendo la descripción del requisito y el criterio de aceptación. De manera general los requisitos están enfocados en la correcta atención y conservación de los expedientes.</p> <p>COORDINACIÓN GENERAL DE EXTENSIÓN DE LA CULTURA Aprobación, programación, ejecución y seguimiento de eventos culturales y prestación de espacios culturales e infraestructura. El documento base para la aplicación de este requisito es el PLAN DE CALIDAD que esta unidad aplica a sus respectivos procesos, dentro del plan se define entre otras informaciones quienes son sus partes interesadas, los requisitos del producto o servicios, los procedimientos específicos que aplican, los registros, salidas y objetivos relacionados. Para efectuar la planificación y el control operacional se cuenta el registro denominado REQUISITOS Y CRITERIOS DE ACEPTACIÓN PARA EL PRODUCTO Y SERVICIO en el que se describe con más detalle primero cuales son las partes interesadas para esa unidad y a partir de ahí se describe de manera puntual el requisito que se requiere aplicar a cada parte interesada incluyendo la descripción del requisito y el criterio de aceptación. El área auditada menciona en el último año no se realizaron cambios de los requisitos. Respecto a el requisito de diseño y desarrollo no aplica para esta unidad.</p> <p>DIRECCIÓN GENERAL DE VINCULACIÓN Y RELACIONES INTERNACIONALES ESCUELA DE NEGOCIOS. Promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil El personal auditado comenta que para la planificación del proceso, cuenta con el módulo del SG, en el que se tienen diferentes documentos que establecen la forma en que se tienen que realizar las actividades de manera controlada. Se consideran como documento base para la planificación del proceso el PLAN DE CALIDAD, en el cual se definen las entradas, los documentos a utilizar para la realización del proceso (Procedimiento específico, Requisitos y criterios de aceptación del proceso y/o servicio), las salidas esperadas del proceso.</p> |
|--|--|

| | |
|--|--|
| | <p>El auditado comenta que los requisitos establecidos, así como su revisión y cambios, son responsabilidad de la gestión central realizada por la Dirección General de Vinculación y Relaciones Internacionales, por lo que al momento de realizar cambios, estos son comunicados desde la dirección hacia la unidad para su aplicación.</p> <p>DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS ESCOLARES ESCUELA DE NEGOCIOS. Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura</p> <p>Para realizar las acciones de control y planeación operacional, LE Adiel, identifica como inicio del proceso "Requisitos y Criterios de Aceptación para el Producto y Servicio", el cual establece en la fila No 4 parte interesada (Aspirante), tipo de requisito (establecido por la organización), requisitos (realizar Preinscripción y en criterios de aceptación están considerados los que el aspirante debe subir a la página del portal de admisión de la UAS: https://admission.uas.edu.mx. El aspirante debe subir en pdf la siguiente información: a) Constancia con calificaciones del último periodo inmediato, b) Acta de nacimiento, c) CURP (descargada del portal autorizado), d) Solicitud de preinscripción descargada del portal de admisión, e) Pase de ingreso a CENEVAL. Al concluir este proceso y cumplir con todos los requisitos el paso siguiente es que el aspirante es aceptado deberá hacer llegar a la Unidad Académica la documentación requerida para realizar su inscripción. El LE Adiel comenta que el periodo que se señala en la convocatoria (para el proceso de admisión 2023 fue de 20 de febrero al 17 de marzo), después de esta fecha ya no hay fichas disponibles y se cierra abriéndose nuevamente al próximo año a mediados del mes de febrero. En "Requisitos y Criterios de Aceptación para el Producto y Servicio", están considerados los requisitos legales y reglamentarios que deben cumplir. La revisión y determinación de los requisitos para los productos y servicios que se van a ofertar a los clientes son determinados por la Dirección General de Servicios Escolares.</p> <p>DIRECCIÓN GENERAL DE VINCULACIÓN Y RELACIONES INTERNACIONALES FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y TECNOLÓGICAS. Promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil.</p> <p>De acuerdo con lo comentado por el personal auditado, en el proceso no se consideran actividades de diseño y desarrollo, considerando que las funciones y responsabilidades están claramente identificadas en la normatividad aplicable para la Dirección General de Vinculación y Relaciones Internacionales, por lo que el requisito 8.3 de la norma ISO 9001 no aplica para estas actividades.</p> <p>En relación con la planificación y control operacional, se menciona que se cuenta con un plan de calidad en el que se define las partes interesadas, los requisitos del producto o servicios, los procedimientos específicos, los registros por generar, las salidas esperadas. Así mismo, se cuenta con el documento Requisitos y Criterios de Aceptación para el Producto y Servicio requisitos y criterios a aplicar como por ejemplo características de los documentos a presentar, registro de calificaciones y cuestiones relativas a la asesoría. Por otra parte se cuenta con un procedimiento específico que establece las actividades a realizar, en la secuencia requerida para tener un control del proceso.</p> <p>DIRECCIÓN GENERAL DE VINCULACIÓN Y RELACIONES INTERNACIONALES Promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil</p> <p>La planificación y el control operacional, el Lic. Marco Iván López Delgado, realiza como soporte en lo marcado en el registro denominado Requisitos y Criterios de Aceptación para el Producto y Servicio, cuya versión actual es 5, de fecha 14 de febrero de 2020, 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. Para los requisitos establecidos, existen un total de nueve; se definen cinco establecidos por el cliente: 1. Veracidad, 2. Oportunidad, 3. Comunicación, 4. Disponibilidad, 5. Asesoría. Dos establecidos por la organización: 6. Expediente completo, 7. Calificaciones obligatorias. De igual manera uno de corte legal y reglamentario: 8. Apego a la normativa. Finalmente uno de carácter no obligatorio pero necesario para el uso previsto: 9. Emisión de constancias.</p> <p>Para verificar el cumplimiento de los requisitos antes establecidos, es necesario consultar los procedimientos, bitácoras, registros, etcétera, lo que finalmente puede ser contrastado contra los resultados de las encuestas de satisfacción a usuarios. Cuando existen cambios en los requisitos para los productos y servicios, se notifica sobre dicho requerimiento al Área de Calidad, quienes analizan y de ser procedente, aplican la modificación solicitada en un plan de mejora. 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. Se cuenta además con el Plan de Calidad. 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</p> |
|--|--|

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. Durante la entrevista, el personal explicó el contenido del registro demostrando su comprensión. El personal auditado comentó que el Diseño y Desarrollo de los productos y servicios, es un requisito no aplicable al proceso, de conformidad con lo señalado en el apartado 8.3.1 del Manual de Gestión con número de Versión 30, y fecha del 31 de octubre de 2022, 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 VINCULACIÓN Y RELACIONES INTERNACIONALES
Elaboración, Control y Seguimiento de Convenios

La planificación y el control operacional, se realiza por medio del registro de Requisitos y Criterios de Aceptación, cuya versión actual es 2, de fecha 29 de octubre de 2021, en el que se relacionan 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. Para los requisitos establecidos, existen un total de cinco: 1. Convenio aceptación. 2. Reporte General de Convenios finalización. 3. Solicitud completa. 4. Seguimiento. 5. Apego a la normativa.

Cuando existen cambios en los requisitos para los productos y servicios, se informa a la dirección de calidad, en donde realizan un análisis y de ser necesario se realiza las modificaciones necesarias. Se cuenta además con el Plan de Calidad, en donde se identifican las Partes Interesadas pertinentes vinculadas con dicho Elaboración, Control y Seguimiento de Convenios, como son los requisitos para el producto, los recursos a utilizarse, 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.

DIRECCIÓN GENERAL DE VINCULACIÓN Y RELACIONES INTERNACIONALES
FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN

Promoción, Incorporación y Seguimiento del Programa de Movilidad Estudiantil

La Maestra Iliana Judith Palazuelos Molina, describe que la planificación y el control operacional se lleva a cabo con soporte en lo marcado en el registro denominado Requisitos y Criterios de Aceptación, cuya versión actual es 5, de fecha 14 de febrero de 2020, en donde se identifica una matriz que integra requisitos que son: los establecidos por el cliente y los establecidos por la organización, 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, entre los cuales se encuentran: 1. Veracidad, 2. Oportunidad, 3. Comunicación. 4. Disponibilidad. 5. Asesoría. 6. Expediente completo. 7. Calificaciones obligatorias. 8. Apego a la normativa. 9. Emisión de constancias.

La responsable menciona que, de forma anual, aproximadamente por 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, los cuales son informados a la DSGC, quienes son los analizan la modificación de algún requisito. Cuentan con un Plan de Calidad, el cual detalla la participación de las partes interesadas pertinentes vinculadas con el 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. Durante la entrevista, el personal explicó el contenido del registro demostrando su comprensión.

DIRECCIÓN GENERAL DE VINCULACIÓN Y RELACIONES INTERNACIONALES
FACULTAD DE ESTUDIOS INTERNACIONALES Y POLÍTICAS PÚBLICAS

Promoción, Incorporación y Seguimiento del Programa de Movilidad Estudiantil

La Maestra Melissa, menciona que 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, cuya versión actual es 5, de fecha 14 de febrero de 2020, 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. Para los requisitos establecidos, existen un total de nueve; se definen cinco establecidos por el cliente: 1. Veracidad. 2. Oportunidad. 3. Comunicación. 4. Disponibilidad. 5. Asesoría. 6. Expediente completo. 7. Calificaciones obligatorias. 8. Apego a la normativa. 9. Emisión de constancias.

Para verificar el cumplimiento de los requisitos la responsable toma en consideración para su consulta los procedimientos, bitácoras, registros, etcétera, lo que finalmente puede ser contrastado contra los resultados de las encuestas de satisfacción a usuarios., además si existieran cambios en los requisitos para los productos y servicios, se notifica sobre dicho requerimiento al Área de Calidad, quienes analizan y de ser procedente, aplican la modificación solicitada en un plan de mejora. 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. Se cuenta además con el Plan de Calidad. 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. Durante la entrevista, el personal explicó el contenido del registro demostrando su comprensión. El personal auditado comentó que el Diseño y Desarrollo de los productos y servicios, es un requisito no aplicable al proceso, de conformidad con lo señalado en el apartado 8.3.1 del Manual de Gestión con número de Versión 30, y fecha del 31 de octubre de 2022, 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.

COORDINACIÓN GENERAL DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO

Elaboración de la Estadística Básica

La planificación y el control operacional el Maestro Jesús Manuel Elizalde Valles y el Mtro. Tonatiuh Ceceña Romero se lleva a cabo con soporte en lo marcado en el registro denominado Requisitos y Criterios de Aceptación para el Producto y Servicio, cuya versión actual es 15, de fecha 3 de noviembre de 2021, 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. Para los requisitos establecidos, existen un total de nueve; 1. Información oportuna, 2. Información completa, 3. Capacitación, 4. Herramienta, 5. Información veraz, 6. Información clara, 7. Información integral, 8. Difusión de la información, 9. Apego a la normativa.

Cuando existen cambios en los requisitos para los productos y servicios, se notifica sobre dicho requerimiento al Área de Calidad, quienes analizan y de ser procedente, aplican la modificación solicitada en un plan de mejora. 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. De forma anual, se realiza una revisión a los criterios de planificación y control operacional, para verificar la necesidad de adecuación de los requisitos definidos, la cual fue realizada el mes de octubre. Se cuenta además con el Plan de Calidad. 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. Durante la entrevista, el personal explicó el contenido del registro demostrando su comprensión. El personal auditado comentó que el Diseño y Desarrollo de los productos y servicios, es un requisito no aplicable al proceso, de conformidad con lo señalado en el apartado 8.3.1 del Manual de Gestión con número de Versión 30, y fecha del 31 de octubre de 2022, 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.

COORDINACIÓN GENERAL DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO

Planeación, Programación, Presupuestación y Evaluación.

Para la planificación y el control operacional, el mtro. Jonathan se lleva a cabo con soporte en lo marcado en el registro denominado Requisitos y Criterios de Aceptación para el Producto y Servicio, cuya versión actual es 7, de fecha 20 de octubre de 2021, en el que se relacionan en un acomodo de matriz, la información sobre las partes interesadas vinculadas con cada tipo de requisito, la descripción del tipo de requisito que son: los

| | |
|--|--|
| | <p>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. Para los requisitos establecidos, existen un total de 10; 1. Oportunidad. 2. Capacitación. 3. Herramienta. 4. Disponibilidad. 5. Planeación. 6. Programación. 7. Presupuestación. 8. Evaluación. 9. Oportunidad. 10. Apego a la normativa. Para verificar el cumplimiento de los requisitos antes establecidos, es necesario consultar los procedimientos, bitácoras, registros, etcétera, lo que finalmente puede ser contrastado contra los resultados de las encuestas de satisfacción a usuarios. Cuando existen cambios en los requisitos para los productos y servicios, se notifica sobre dicho requerimiento al Área de Calidad, quienes analizan y de ser procedente, aplican la modificación solicitada en un plan de mejora. 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. Se cuenta además con el Plan de Calidad. 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. Durante la entrevista, el personal explicó el contenido del registro demostrando su comprensión. El personal auditado comentó que el Diseño y Desarrollo de los productos y servicios, es un requisito no aplicable al proceso, de conformidad con lo señalado en el apartado 8.3.1 del Manual de Gestión con número de Versión 30, y fecha del 31 de octubre de 2022, 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.</p> <p>DIRECCIÓN GENERAL DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO Registro, Seguimiento y Conclusión de Proyectos de Investigación La Doctora Mayra Lizzete Vidales Quintero describe como parte de 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, cuya versión actual es 1, de fecha 30 de octubre de 2021, en el que se relacionan en un acomodo de matriz, 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. Para los requisitos establecidos, existen un total de siete: 1. Constancia de registro y de conclusión de proyecto de investigación completa. 2. Carta aval institucional completa. 3. Solicitud de registro institucional de proyecto de investigación. 4. Evaluación, aprobación y registro. 5. Seguimiento. 6. Carta aval institucional. 7. Apego a la normativa. Para verificar el cumplimiento de los requisitos antes establecidos, es necesario consultar los procedimientos, bitácoras, registros, etcétera, lo que finalmente puede ser contrastado contra los resultados de las encuestas de satisfacción a usuarios. Cuando existen cambios en los requisitos para los productos y servicios, se notifica sobre dicho requerimiento al Área de Calidad, quienes analizan y de ser procedente, aplican la modificación solicitada en un plan de mejora. 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. Se cuenta además con el Plan de Calidad. 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. Durante la entrevista, el personal explicó el contenido del registro demostrando su comprensión.</p> <p>DIRECCIÓN GENERAL DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO Creación, Reforma y Reedición de Programas de Posgrado El Doctor Manuel Eduwiges Trejo Soto, cuentan con el documentos denominado Requisitos y Criterios de Aceptación para el Producto y Servicio, cuya versión actual es 2 de fecha 13 de mayo de 2022, en el que se relacionan en un acomodo de matriz, 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, identificado los siguientes requisitos establecidos,</p> |
|--|--|

existen un total de 12, los cuales son: 1. Asesoría en tiempo y forma. 2. Resultado de propuesta de creación en tiempo. 3. Carta aval institucional completa. 4. Solicitud para asesoría completa. 5. Estructura y contenido del programa completo. 6. Pertinencia y viabilidad. 7. Atención de observaciones completa. 8. Evaluación de expertos externos. 9. Acta de consejo técnico completa. 10. Dictaminación del Consejo de Investigación y Posgrado. 11. Expediente completo del programa. 12. Apego a la normativa. Asimismo, se cuenta con guías para cada procedimiento disponibles en el sitio web de la organización, que se derivan en las tres actividades principales del proceso: 1. Solicitud para la creación, propuesta del programa, propuesta de evaluadores externos. 2. Solicitud para la reforma. 3. Mantener constante el flujo de la información. Cuentan con el Plan de Calidad, el cual relaciona 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. Durante la entrevista, el personal explicó el contenido del registro demostrando su comprensión.

SECRETARIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

Ingresos

Responsable del Proceso de Ingresos Institucionales, describe que 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, cuya versión actual es 13, de fecha 31 de octubre de 2021, en el que se relacionan en un acomodo de matriz de 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. Para los requisitos establecidos, existen un total de seis; 1. Soporte documental. 2. Compromiso de entrega. 3. Consistencia. 4. Soporte documental. 5. Apego a la normativa. 6. Transparencia. Para verificar el cumplimiento de los requisitos antes establecidos, es necesario consultar los procedimientos, bitácoras, registros, etcétera, lo que finalmente puede ser contrastado contra los resultados de las encuestas de satisfacción a usuarios. Cuando existen cambios en los requisitos para los productos y servicios, se notifica sobre dicho requerimiento al Área de Calidad, quienes analizan y de ser procedente, aplican la modificación solicitada en un plan de mejora. 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. Se cuenta además con el Plan de Calidad. 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. Durante la entrevista, el personal explicó el contenido del registro demostrando su comprensión. El personal auditado comentó que el Diseño y Desarrollo de los productos y servicios, es un requisito no aplicable al proceso, de conformidad con lo señalado en el apartado 8.3.1 del Manual de Gestión con número de Versión 30, y fecha del 31 de octubre de 2022, 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.

SECRETARIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

Egresos

El Mtro. Gaxiola Vidal, describe que para 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, cuya versión actual es 15, de fecha 31 de octubre de 2021, 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. Para los requisitos establecidos, existen un total de dos; se define uno de corte legal y reglamentario: 1. Apego a la normativa. Adicionalmente se encuentra uno más encasillado en el criterio de otros requisitos necesarios: 2. Transparencia. Para verificar el cumplimiento de los requisitos antes establecidos, es necesario consultar la Guía de Trámites, bitácoras, registros, etcétera, lo que finalmente puede ser contrastado contra los resultados de las encuestas de satisfacción a usuarios. Cuando existen cambios en los requisitos para los productos y servicios, se notifica sobre dicho requerimiento al Área

de Calidad, quienes analizan y de ser procedente, aplican la modificación solicitada en un plan de mejora. 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. Se cuenta además con el Plan de Calidad. 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. El personal auditado comentó que el Diseño y Desarrollo de los productos y servicios, es un requisito no aplicable al proceso, de conformidad con lo señalado en el apartado 8.3.1 del Manual de Gestión con número de Versión 30, y fecha del 31 de octubre de 2022, 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

Desarrollo de Colecciones

Se tienen los siguientes documentos como parte de la planificación del proceso, el plan de la calidad con versión 8 del 30 de octubre del 2019, los objetivos del proceso en versión 12 de febrero de 2022, los Requisitos y Criterios de aceptación de servicio con versión 6 del 30 de octubre del 2017, el procedimiento específico de desarrollo de colecciones con versión 13 del 31 de octubre del 2022, plan operativo de desarrollo de colecciones en versión 3 del 30 de octubre del 2022, la matriz de riesgos y oportunidades con versión 5 de fecha de 12 de febrero del 2022 y la Cédula de comunicación de versión 1 del 30 de octubre de 2017.

DIRECCIÓN GENERAL DE SISTEMA BIBLIOTECARIO

Procesos técnicos

Para el proceso de Procesos Técnicos de la Dirección General de Sistema Bibliotecario, se tienen los siguientes documentos como parte de la planificación del proceso, el plan de la calidad con versión 8 del 30 de octubre del 2019, los objetivos del proceso en versión 12 de febrero de 2022, los Requisitos y Criterios de aceptación de servicio con versión 6 del 30 de octubre del 2017, el procedimiento específico de procesos técnicos con versión 13 del 31 de octubre del 2022, plan operativo de procesos técnicos en versión 3 del 30 de octubre del 2022, la matriz de riesgos y oportunidades con versión 5 de fecha de 12 de febrero del 2022 y la Cédula de comunicación de versión 1 del 30 de octubre de 2017.

DIRECCIÓN GENERAL DE SISTEMA BIBLIOTECARIO

Servicios al Público

Para el proceso de Servicios al Público de la Dirección General de Sistema Bibliotecario, se tienen los siguientes documentos como parte de la planificación del proceso, el plan de la calidad con versión 8 del 30 de octubre del 2019, los objetivos del proceso en versión 12 de febrero de 2022, los Requisitos y Criterios de aceptación de servicio con versión 6 del 30 de octubre del 2017, el procedimiento específico de Servicios al público con versión 13 del 31 de octubre del 2022, plan operativo de Servicios al Público en versión 3 del 30 de octubre del 2022, la matriz de riesgos y oportunidades con versión 5 de fecha de 12 de febrero del 2022 y la Cédula de comunicación de versión 1 del 30 de octubre de 2017.

DIRECCIÓN GENERAL DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO

FACULTAD DE EDUCACIÓN FÍSICA Y DEPORTE

Servicios al público

En el Proceso de Servicios al público de la Biblioteca departamental de la FACULTAD DE EDUCACIÓN FÍSICA Y DEPORTE, se cuenta con un Plan de la Calidad con fecha de 30 de octubre de 2019, en versión 15, con objetivos de la calidad, el documento de Requisitos y criterios de aceptación para el producto, el procedimiento específico con fecha de 31 de octubre del 2021 en versión 21, revisado por el Responsable del proceso y autorizado por el titular de la Dirección General del Sistema Bibliotecario, así mismo se tiene la matriz de riesgos y oportunidades y la cédula de comunicación.

DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS ESCOLARES

ESCUELA PREPARATORIA EMILIANO ZAPATA

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

En el proceso de Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura, en la Escuela Preparatoria Emiliano Zapata, se tienen documentado en el Módulo del SGC un Plan de la Calidad, revisado por el responsable del proceso con fecha 12 de febrero de 2021 y versión 7,

aprobado por el Director de Servicios Escolares, también se encuentran los Objetivo del Proceso con fecha del 11 de febrero del 2022, versión 8, los Requisitos y criterios de aceptación del producto con fecha del 11 de febrero del 2022 versión 10, un procedimiento específico del Proceso General de Admisión a un Programa Educativo con fecha del 11 de febrero de 2022, versión 10, los Puestos del Perfil, una Matriz de Riesgos y Oportunidades y la Cédula de Comunicación con fecha de 12 de febrero 2021 en su versión 2. Menciona el personal auditado que cambios a la documentación, así como a los requisitos y criterios de aceptación, se realizan desde la Dirección General de Servicios Escolares quien les comunica dichos cambios para que sean aplicados.

DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIO SOCIAL
FACULTAD DE ODONTOLOGÍA

Asignación, seguimiento y liberación del servicio social

En el proceso de Asignación, seguimiento y liberación del servicio social de la FACULTAD DE ODONTOLOGÍA, se tienen documentos que son utilizados para la operación de su proceso, estos documentos incluyen Un plan de la calidad con fecha del 30 de octubre de 2017 en versión 2, Objetivos del proceso con fecha de 11 de enero de 2022 en su versión 5, requisitos y criterios de aceptación para el producto o servicio con fecha de 30 de octubre de 2017 en su versión 3, también se tiene un procedimiento específico del proceso de Asignación, seguimiento y liberación del servicio social con fecha del 30 de octubre de 2017 en versión 7, la Guía para elaboración de informe mensual con fecha del 22 de septiembre de 2022 con versión 4, la guía para la elaboración de proyectos de servicio social con fecha de 21 de septiembre de 2022 en la versión 4, la guía para la elaboración de informe final de resultados con fecha de 21 de septiembre del 2022 en versión 4, así mismo se cuenta con la matriz de riesgos y oportunidades con fecha del 24 de febrero de 2021 en versión 4.

DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIO SOCIAL
FACULTAD DE ESTUDIOS INTERNACIONALES Y POLÍTICAS PÚBLICAS

Asignación, seguimiento y liberación del servicio social

En el Proceso de Asignación, seguimiento y liberación del servicio social de la FACULTAD DE ESTUDIOS INTERNACIONALES Y POLÍTICAS PÚBLICAS, se tienen documentos que son utilizados para la operación de su proceso, estos documentos incluyen:

- Un plan de la calidad con fecha del 30 de octubre de 2017 en versión 2,
- Objetivos del proceso con fecha de 11 de enero de 2022 en su versión 5,
- Requisitos y criterios de aceptación para el producto o servicio con fecha de 30 de octubre de 2017 en su versión 3,
- Un procedimiento específico del proceso de Asignación, seguimiento y liberación del servicio social con fecha del 30 de octubre de 2017 en versión 7,
- la Guía para elaboración de informe mensual con fecha del 22 de septiembre de 2022 con ver 4,
- la Guía para elaboración de proyectos de servicio social con fecha de 21 de septiembre de 2022 en la versión 4,
- la guía para elaboración de informe final de resultados con fecha de 21 de septiembre del 2022 en versión 4,
- una Matriz de riesgos y oportunidades con fecha del 24 de febrero de 2021 en versión 4

Esto permite que las actividades se hagan de forma controlada, determinando controles en las diferentes etapas del proceso.

DIRECCIÓN DE CONTABILIDAD GENERAL

Registro de ingresos

En el proceso de Registro Contable, de la Dirección de Contabilidad General, se cuenta con documentos definidos que son el apoyo de la operación de éste, los documentos incluyen:

- El Plan de la Calidad con fecha de actualización del 31 de octubre del 2017 en su versión 11
- Objetivo de Calidad con fecha de 30 de junio de 2022, en versión número 15
- El documento llamado Requisitos y Criterios de aceptación para el producto y servicio con fecha de 30 de junio 2021, en versión número 13
- Procedimiento específico de Registro de Ingresos, fecha de 30 de junio de 2021, en versión 14
- Matriz de Riesgos y Oportunidades de fecha de 02 febrero de 2023 en versión número 5
- Cédula de Comunicación de fecha de 31 de octubre de 2017, en su versión número 1.

DIRECCIÓN DE CONTABILIDAD GENERAL

Registro de egresos

| | |
|--|---|
| | <p>En relación con la planificación y control operacional del proceso de Registro de egresos de la Dirección de Contabilidad General, se cuenta con la siguiente estructura documental:</p> <ul style="list-style-type: none">• El Plan de la Calidad con fecha de actualización del 30 de octubre del 2017 en versión 12• Objetivo de Calidad con fecha de 11 de febrero de 2022, en versión número 12• El de Requisitos y Criterios de aceptación para el producto y servicio con fecha de 30 de octubre de 2017, en versión número 9• Procedimiento específico de Registro de Egresos, con fecha de 06 de marzo de 2023, versión 13• Matriz de Riesgos y Oportunidades con fecha de 27 de enero de 2023 en versión número 5,• Cédula de Comunicación de fecha de 15 de septiembre de 2017, en su versión número 1. <p>En cada uno de estos se consideran criterios a seguir para que las actividades se realizan en condiciones controladas con la finalidad de obtener las salidas esperadas identificadas como parte de plan de calidad.</p> <p>DIRECCIÓN DE CONTABILIDAD GENERAL Operación y contabilidad En proceso de Operación y Contabilidad de la Dirección de Contabilidad General, el auditado el Lic. Ricardo Martínez Sainz, mostró evidencia de la documentación planificada que cuenta el proceso de Operación y Contabilidad, la cual consiste en:</p> <ul style="list-style-type: none">• El Plan de la Calidad con fecha de actualización del 10 de marzo del 2020 en su versión número 1• Objetivo de Calidad con fecha de 07 de enero de 2023, en versión número 18• El de Requisitos y Criterios de aceptación para el producto y servicio con fecha de 10 de marzo de 2020, en versión número 11• Procedimiento específico de Operación y Contabilidad, fecha 10 de marzo de 2020, en versión 13• Matriz de Riesgos y Oportunidades con fecha de 12 de febrero de 2023 en versión número 6,• Cédula de Comunicación de fecha de 30 de octubre de 2017, en su versión número 1. <p>DIRECCIÓN DE CONTABILIDAD GENERAL Apoyo administrativo de la Dirección de Contabilidad General En el proceso de Apoyo Administrativo de la Dirección de Contabilidad General, en entrevista con LCP Janeth Flores Névarez, mostró a través del módulo del SGC, lo siguientes documentos, además de mostrar en papel los actualizados.</p> <ul style="list-style-type: none">• El Plan de la Calidad con fecha de actualización del 10 de febrero de 2023 en su versión número 11 (en papel).• Objetivo de Calidad con fecha de 11 de febrero de 2022, en versión número 11• El documento llamado Requisitos y Criterios de aceptación para el producto y servicio con fecha de 30 de octubre 2017, en versión número 9• El procedimiento específico de Apoyo Administrativo de la DCG, con fecha de 30 de octubre de 2017, en versión número 11• Matriz de Riesgos y Oportunidades de fecha de 11 febrero de 2023 en versión número 5 (en papel)• Cédula de Comunicación de fecha de 30 de octubre de 2017, en su versión número 1. <p>En el documento llamado Plan de la Calidad y en el documento llamado Requisitos y Criterios de Aceptación del producto y servicios, se encuentran las especificaciones de las necesidades a cumplir y que están establecidas por parte del cliente, la organización y partes interesadas externas.</p> <p>SECRETARÍA ACADÉMICO UNIVERSITARIO Elaboración y seguimiento del plan de acción tutorial de la unidad académica Durante entrevista con Rosa Delia Feliz Ontiveros- Responsable del Programa de Tutorías y Leopoldo Manjarrez Ley. Al entrevistar al personal auditado sobre los 46 planes de acción tutorial (PAT) adicional a otros 8 que están en proceso de incluir en el alcance para contar con 54 PAT's, se tiene un plan de calidad que describe las partes interesadas, los recursos, requisitos, información, procedimientos, criterios de aceptación, responsables salidas y objetivos de dichos procesos como parte de la planificación en cumplimiento con el requerimiento 8.1 de la norma ISO 9001:2015. Una evidencia del cumplimiento del PAT con respecto al plan de calidad es el mostrado por parte de la Unidad Regional Norte del nivel medio superior de las escuelas preparatorias, específicamente el PAT Ciudad Universitaria los Mochis – Preparatoria aprobado en agosto del 2022. Otra evidencia de la planificación fue la reunión de trabajo en la semana de actualización de docentes en agosto llevando a cabo los temas índices de reprobación y acciones preventivas de acuerdo con dicho plan de calidad.</p> <p>DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS ESCOLARES Admisión al primer periodo de programas educativos escolarizados nivel bachillerato y licenciatura</p> |
|--|---|

| | |
|--|--|
| | <p>En entrevista con José Vidal Jiménez Ramírez (Responsable) y Yipsy Lucero Carvajal Caro (soporte). Este se realiza a través del Comité CAI quienes capturan en el sistema digitalizado mediante un formato la cedula de información de bachillerato y licenciatura para crear el plan de contabilizar los espacios disponibles y así ofertar los programas educativos de las unidades académicas de bachillerato y facultades en las 4 regiones (norte, centro, sur y centro-norte) a los aspirantes/alumnos de nuevo ingreso o admisión a la UAS; donde para esto se cuenta con el Plan de Calidad con versión 07 aprobado por el Director de la DGSE, el 12 de febrero del 2021 y que incluye lo siguiente para su operación del proceso:</p> <p>Entradas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Partes interesadas pertinentes • Requisitos para el producto y servicio • Recursos • Información <p>Actividades y/o Desarrollo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimientos, Instrucciones y Actividades • Criterios de aceptación • Responsables <p>Salidas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evidencias • Salidas del Producto y Servicio • Objetivo alcanzable en base a su Plan de Calidad <p>Todo esto permite alinearse y cumplir con los requisitos de la norma ISO 9001:2015.</p> <p>DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS ESCOLARES Emisión de Certificados de Estudio De acuerdo con lo comentado por Yipsy Lucero Carvajal Caro (Responsable) y José Vidal Jiménez Ramírez (Soporte). Para la planificación y control operacional en la emisión de los certificados de estudio, se cuenta con el Plan de Calidad con versión 09 aprobado por el Director de la DGSE, el 12 de febrero del 2021 y que incluye lo siguiente para su operación del proceso: Entradas: Partes interesadas pertinentes, Requisitos para el producto y servicio, Recursos, Información Reglamentaria por cumplir Actividades y/o Desarrollo: Procedimientos, Instrucciones y Actividades, Criterios de aceptación, Responsables Salidas: Evidencias, Salidas del Producto y Servicio, Objetivo alcanzable en base a su Plan de Calidad Al contar con criterios de aceptación, así como procedimientos específicos para la realización del proceso, se pueda validar la realización de las actividades bajo condiciones controladas como lo establece los requisitos de la norma ISO 9001:2015.</p> <p>DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS ESCOLARES FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN Admisión primer periodo de los programas educativos escolarizados nivel bachillerato y licenciatura Como parte de la entrevista con el Ing. Samuel Alonso Bojórquez – Encargado de Control Escolar. El auditado comento que para la planificación y control operacional del proceso de admisión al primer periodo de los programas educativos, existe un plan de calidad elaborado por la Dirección General de Servicios Escolares del cual se basan todas las Unidades Académicas para la ejecución del proceso donde le aplica, como lo es la Facultad Contaduría y Administración y en el cual expresa cuales son las entradas, actividades y salidas del proceso que les aplica. Considerando las actividades del proceso, no se consideran como parte de estas el diseño y desarrollo.</p> <p>DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS ESCOLARES FACULTAD DE DERECHO CULIACÁN Admisión primer periodo de los programas educativos escolarizados nivel bachillerato y licenciatura Durante entrevista con Ernesto Manuel Quintero Esparragoza, Encargado de Control Escolar, se comentó que para realizar el proceso de manera controlada, primero existe un plan de calidad elaborado por la Dirección General de Servicios Escolares en el cual se establecen las entradas requeridas, las salidas esperadas y la información documentada a utilizar para realizar las actividades del proceso. También se cuenta con el documento de Requisitos y criterios de aceptación para el producto y/o servicio, el cual establece los criterios a cumplir en los puntos críticos del proceso, para validar que las actividades se realizan de manera adecuada y controlada.</p> <p>SECRETARÍA ACADÉMICA UNIVERSITARIA ESCUELA PREPARATORIA SAN BLAS Elaboración y seguimiento del plan de acción tutorial de la unidad académica</p> |
|--|--|

Personal Auditado: Edgar Alberto Aboyte Ochoa – Responsable de tutoría de la unidad académica de la preparatoria San Blas, mostro el Plan de Calidad, el cual es un documento vigente en la plataforma del Sistema de Gestión de Calidad de la UAS, el cual tiene una fecha del 10 de noviembre 2021 versión 02 con sus firmas del responsable del SGC y del Secretario Académico, donde describe también los requisitos y criterios de aceptación para el producto y servicio explicando el cual es identificado como el proceso de elaboración y seguimiento del plan de acción tutorial de la unidad académica, de forma más detallada cada, en el plan se identifica las diversas actividades del proceso, además de las salidas, determinando las partes interesadas, las que intervienen: alumnos, tutores, padres de familia, consejo técnico, entre otros como partes interesadas esto como parte de la planificación en cumplimiento con el requerimiento 8.1 de la norma ISO 9001:2015.

SECRETARÍA ACADÉMICA UNIVERSITARIA
ESCUELA PREPARATORIA CASA BLANCA

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

Personal Auditado: Mtra. Iris Mabel Ley Sánchez – Responsable de tutoría de la unidad académica de la preparatoria Casa Blanca desde hace 9 años, la mtra. Identifica el Plan de Calidad, el cual esta localizado en la plataforma del SGC con fecha del 10 de noviembre 2021 versión 02 con las firmas del responsable del SGC. El cual describe los requisitos y criterios de aceptación para el servicio brindado de forma más detallada describiendo las entradas, las diferentes actividades del proceso y salidas incluidas en el plan de calidad y la intervención de las partes interesadas (alumnos, tutores, padres de familia, consejo técnico, entre otros como partes interesadas).

DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIO SOCIAL
FACULTAD DE EDUCACIÓN FÍSICA Y DEPORTE

Asignación, seguimiento y liberación del servicio social

Durante auditoría con Dolores Ricardo Araujo Salcedo, Coordinador de Servicio Social de la Facultad de Educación Física y Deporte, el auditado mostro el plan de calidad, documento con fecha 30 de octubre 2017 versión 02, donde se cuenta con las partes interesadas que son tanto de la facultad y la DGSS así como los alumnos, asesores, definiendo los recursos necesarios. También se tienen claramente identificados los requerimientos tanto de las partes interesadas como requisitos legales y reglamentarios especificados a cumplir desde las entradas del proceso, actividades para la implementación, ejecución y medición del proceso así como las salidas esperadas del servicio a través de la liberación de la carta de finalización del servicio social.

DIRECCIÓN DEL PERSONAL

Control de guardias

En este proceso se toma en consideración lo declarado en "Requisitos y Criterios de Aceptación para el Producto y Servicios", de fecha de actualización: 31-05-2019 versión: 09. "Plan de calidad" de fecha de actualización: 30-10-2017 versión: 09, "Procedimiento de Control de Guardias" de fecha de actualización: 21-01-2019 versión: 12.

Comenta el Lic. Héctor que para llevar a cabo la planificación y control operacional de este proceso sigue lo mencionado en el "Procedimiento de Control de Guardias" en la página 4-6, como es la revisión de los reporte y solicitudes de guardias para realizar los reportes correspondientes. Menciona el Lic. Héctor que la revisión y cambios a los requisitos y criterios de aceptación de los productos y servicios, se realizada cada año y es informada a SGC, hasta el momento prevalece la última realizada el año 2019. Se conserva la información documentada de estos requisitos.

DIRECCIÓN DEL PERSONAL

Certificación laboral

El Lic. Héctor comenta que para la planificación operacional del proceso de certificación laboral se toma como base el "Plan de calidad" de fecha de actualización: 21-01-2019 versión: 11 y "Requisitos y Criterios de Aceptación para el Producto y Servicios" de fecha de actualización: 21-01-2019 versión: 11. "Procedimiento de Control de Certificación Laboral" de fecha de actualización: 21-01-2019 versión: 13.

Se realizan las actividades en conformidad con lo descrito en el procedimiento específico del proceso (pág. 4-7). Se tiene considerado revisar los requisitos y criterios de operación de este proceso cada año hasta el momento estos no han sufrido cambios o modificaciones, situación que se informa a la Dirección del SGC.

CENTRO DE CÓMPUTO CULIACÁN

Solicitud y asignación de equipo de cómputo y espacios físicos

Para la planificación y control organizacional del proceso manifiesta la Lic. Dunia que se toma en consideración lo declarado en el Plan de calidad de fecha de actualización: 07-03-2023 versión: 10, en caso de

no ser posible proporcionar el servicio (pocos lugares disponibles para ocupar la sala, no cumplir con los requisitos y criterios de aceptación para el producto o servicio) comenta M.Tec Norma Isabel Rendon se revisa las alternativas para llevar a cabo este. La UAS se asegura de confirmar los requisitos del cliente antes de la aceptación del servicio explicando a los usuarios los requisitos para poder ingresar al área así mismos estos se encuentran a la entrada de acceso al edificio como se pudo comprobar. Las UAS se asegura de cumplir cualquier requisito legal y reglamentario aplicable como se tiene documentado en la página 3 de 4 de Procedimiento de: Solicitud y Asignación de Equipos de Cómputo y Espacios Físicos (Centro de Computo Universitario). Lic. Dunia menciona que el diseño y desarrollo no aplica para este proceso, debido a que este lo desarrolla el área de informática.

DIRECCIÓN ACADÉMICO LEGAL

Certificación profesional

Para realizar las acciones de control y planeación operacional, LCE Oralia Rodríguez, identifica como inicio, el procedimiento de Certificación Profesional, en el cual se establece la forma en que se llevarán a cabo las actividades como parte del apartado V. Desarrollo así como lo establecido en el documento Requisitos y Criterios de Aceptación para el producto y servicio. Los requisitos y criterios de aceptación de los productos y servicios a ofertar no es fácil que se modifiquen o que se realicen cambios ya que para estos se tendría que realizar la modificación desde la Secretaría General y posteriormente ya se realizarían los cambios necesarios. Comenta la LCP M. Espinoza que en este proceso no existe diseño y desarrollo de productos y servicios. Cuando procede sería de la Alta Dirección (Rectoría. Secretaria General) quien autoriza alguna modificación tomando en cuenta requerimientos internos y externos

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES

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

Para realizar las acciones de control y planeación operacional, la LAE Ariadna, identifica como inicio los siguientes documentos: Plan de Calidad, Fecha de actualización: 29-10-2021 version:14, en la columna de información (así mismo se debe tomar en consideración Programa Operativo Anual (POA) de la UO). Los requisitos legales y reglamentarios se encuentran en la pág. 1 de 2. Requisitos y Criterios de Aceptación para el Producto y Servicios, así como el Procedimiento de Servicio de Atención a Eventos Académicos, Diseño y Comunicación y Elaboración de Constancia.

La LAE Ariadna comenta que el Procedimiento de Servicio de Atención a Eventos Académicos, Diseño y Comunicación y Elaboración de Constancia mantiene el diagrama de flujo de las actividades como se menciona de la paginas 11 a 13 y que el mismo se encuentra en el tríptico que se les proporciona a los usuarios en el momento de solicitar la información.

Los diseños van enfocados de poster, carteles, Banner, lonas, trípticos. El usuario proporcione el diseño la universidad se encarga de la impresión y comunicación del evento por diferentes medios (redes, whatsapp, etc). En lo referente a identidad gráfica comenta el Doctor en economía Erbin Mikhail Soto Zazueta que se toma en consideración el Manual de Identidad gráfica, Plan Institucional de desarrollo UAS condición de futuro 2025, correspondiente a la parte institucional. Toda la información de los diseños se resguarda 1 año de acuerdo con los señalado en el control de la información documentada.

DIRECCIÓN GENERAL DE VINCULACIÓN Y RELACIONES INTERNACIONALES

FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS

Promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil

Para llevar a cabo el proceso de planificación y control operacional, el LCI Omar se basa en los siguientes documentos:1.- Plan de la Calidad (Dirección General de Vinculación y Relaciones Internacionales) (fecha de actualización: 14-02-2020 versión: 04) en la columna de información, los requisitos legales y reglamentarios a cumplir). 2 Requisitos y Criterios de Aceptación para el Producto y Servicios (Dirección General de Vinculación y Relaciones Internacionales) (fecha de actualización: 14-02-2020 versión:05) en la página 4 de 5 se mencionan los requisitos legales y reglamentarios.

Así mismo LCI Omar comenta que se debe cumplir con el Reglamento de Intercambio y Movilidad Estudiantil, en los artículos de 1 al 9, 11,14,16 al 22, 27-30) y 3.- Procedimiento de Promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil (en las páginas 9-11 se describe el diagrama de flujo de este proceso). La Facultad de Filosofía y Letras conserva la información documentada por 5 años como se comprobó al momento de la auditoría. La revisión y los cambios de los requisitos para los productos o servicios lo realiza directamente la DGVRI. Se excluye el punto 8.3 (diseño y desarrollo de los productos y servicios).

DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS ESCOLARES

COORDINACIÓN DE SERVICIOS ESCOLARES DE LA UNIDAD REGIONAL NORTE

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

Para realizar las acciones de control y planeación operacional, LE Adiel, identifica como inicio del proceso "Requisitos y Criterios de Aceptación para el Producto y Servicio", el cual establece parte interesada (Aspirante), tipo de requisito (establecido por la organización), requisitos (realizar Preinscripción y en criterios de aceptación están considerados los que el aspirante debe subir a la página del portal de admisión de la UAS: <https://admission.uas.edu.mx> El aspirante debe subir en pdf la siguiente información: a) Constancia con calificaciones del último periodo inmediato, b) Acta de nacimiento, c) CURP (descargada del portal autorizado), d) Solicitud de preinscripción descargada del portal de admisión, e) Pase de ingreso a CENEVAL. Al concluir este proceso y cumplir con todos los requisitos el paso siguiente es que el aspirante es aceptado deberá hacer llegar a la Unidad Académica la documentación requerida para realizar su inscripción. El LE Adiel comenta que el periodo que se señala en la convocatoria (para el proceso de admisión 2023 fue de 20 de febrero al 17 de marzo), después de esta fecha ya no hay fichas disponibles, abriéndose nuevamente al próximo año a mediados del mes de febrero. La revisión y determinación de los requisitos para los productos y servicios que se van a ofertar a los clientes son determinados por la Dirección General de Servicios Escolares..

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).

TORRE ACADÉMICA DE CULIACÁN
Solicitud y prestación de espacios físicos
Se revisa con Luis Antón Amaral Solís, responsable de calidad de Torre Académica Culiacán, el procedimiento de: Solicitud y prestación de espacios físicos, (fecha de actualización 29 de octubre de 2021, versión 08)

El cliente entrega solicitud para la renta de un espacio físico y la secretaria revisa la Solicitud recibida y verifica si se cuenta con todos los requisitos establecidos.
Se revisa oficio dirigido a la Dra. Angelica María Cuén Díaz, Directora de la unidad
Espacio solicitado: Teatro de Torre Académica, Sala de usos múltiples y Sala audiovisual para evento académico "II Simposio de biomedicina", Fecha: 29 y 30 de noviembre 2022, Horario 7:00 am – 16:00 hrs.

Requerimientos:
Teatro de la Torre

- Mesa de registro grande (2)
- Mesa para café en el lobby (1)
- Pódium
- Mesa de presidium (6 personas)
- Proyector
- 3 micrófonos

Sala de usos múltiples

- Mesa de registro
- 250 sillas
- Mesa para café
- Mesa chica para el ponente
- 3 micrófonos
- Proyector

Sala audiovisual 1

- Mesa de registro
- 130 sillas
- Mesa para café
- Proyector
- 2 micrófonos

Solicitud firmada por Dr. Vicente Olimon Anadlon, Director de la Unidad Académica Facultad de Biología, con fecha 02 de junio 2022.
El documento cuenta con los sellos correspondientes y Folio 100232
Se verifica disponibilidad en el SATA, se revisa agenda del evento en el sistema en las horas acordadas y los espacios. Se escanea la solicitud para mayor referencia en el sistema
Se identifica en el sistema: Nombre del evento / Cliente / Costo / Observaciones / % Descuento (100%) / Fechas
Se revisa Desglose de servicios y/o insumos rentados
Se identifica Evento Cliente, Espacio en renta, Fecha y hora / Folio 100232. Se confirma que se entregaron los insumos requeridos de acuerdo con la solicitud.

8.5,
8.5.1,
8.5.2,
8.5.5,
8.5.6
8.6,
8.7,
7.1.5

| | |
|--|--|
| | <p>Firmado por administrador y aceptación del usuario</p> <p>La operación del proceso se realiza de acuerdo con lo establecido en el procedimiento específico documentado.</p> <p>FACULTAD DE INGENIERÍA CULIACAN Servicio de laboratorio para obra civil Se revisa con Roger Ulisses Hernández Zamora, Coordinador del laboratorio, se revisan las actividades realizadas de acuerdo con el procedimiento específico (fecha de actualización 24 enero 2023, versión 03).</p> <p>El proceso inicia al momento que el cliente solicita el servicio. Se genera una solicitud de servicio, considerando datos del cliente, facturación, servicios solicitados y asignación de folio. Si es requerido se identifica si el trabajo es en el laboratorio o es trabajo es en campo, solicitando ubicación en donde se van a llevar a cabo las actividades.</p> <p>Se revisa solicitud de servicio, Folio UASFICLN 00902 Datos de solicitante: Ing. Rogelio Ortiz Empresa: NWBH</p> <p>Servicios solicitados: Resistencia a compresión Obra – no proporcionada por el cliente / Ubicación – no proporcionada por el cliente “Nota: El cliente proporcionará el cilindro cabeceado.” Solicitud firmada por el cliente.</p> <p>Una vez realizada la solicitud, se genera la cotización. Se revisa cotización. Folio UAS FICLN 00902 Descripción: Ensaye de cilindro 15x30 a compresión simple (el cliente proporcionará el cabeceo y el espécimen) – 1 pza.</p> <p>Se revisa el acuerdo de servicio firmado por el cliente y el Coordinador del Departamento de Laboratorios. Se revisa recibo de pago correspondiente F0980802</p> <p>Se revista registros de ensayos. Especimen 1 Se definen características y ensayos:</p> <ul style="list-style-type: none">• Altura 30 cm• Diámetro 150 cm• Masa: 12.72• M/V 2386 (kg/m3)• C.R. (kgf) – 23006• Resultado = 130 (kg/cm2)• Tipo de falla – de acuerdo con lo establecido en la normativa <p>Se genera el informe de resultados Se revisa Ensaye a compresión de un cilindro de concreto bajo norma NMX-C-083-ONNCCE-2014, Folio: UASFICLN00902/2022. El informe considera : Introducción, método, resultados y conclusiones. Método – Norma aplicable –NMX-C-083-ONNCCE: Construcción – Concreto - Determinación de la Resistencia a la Compresión de Especímenes - Métodos de Ensayo Resultado – Se identifica equipo en el que se realizó ensayo. Se anexa evidencia fotográfica del equipo al momento de realizar la metodología de análisis.</p> <p>DIRECCIÓN DE AUDITORÍA INTERNA Comprobación de gastos Como parte de la auditoría con Irma Mendivil Rivera, Responsable de proceso de comprobación de gastos, se revisa procedimiento específico de Comprobación de Gastos (Fecha de actualización 31 de octubre de 2022, versión 20). Se establecen políticas para un mejor control del proceso tales como: “La DAI define el importe a informar de saldos deudores a Rectoría, SA y CG contenidos en la situación de Saldos de F y E, de acuerdo a la relevancia de la información, deberá entregarse a más tardar dos días hábiles del mes siguiente.” “Política 10 – Es responsabilidad del auditor (2da. Revisión), realizar un arque mensual de folios CGA en un lazo máximo a 7 días hábiles” Como parte de la evaluación y evaluar el cumplimiento de esta política, se revisa arque mensual del mes de enero 2023, realizado el día 09 de febrero de 2023, cumpliendo con los tiempos establecidos.</p> |
|--|--|

| | |
|--|---|
| | <p>El proceso inicia con la solicitud de revisión de la comprobación de gastos, al momento que un usuario lo solicita, generándose el Acuse de recibo (CGA). Se registra el folio de comprobación por parte del responsable del proceso.</p> <p>Se comparte al auditor para realizar la primera revisión, se genera pase a primera revisión en el sistema. Una vez realizada la revisión, se comparte al auditor (2da. Revisión) y genera el pase a segunda revisión. Se realizan movimientos para la generación de dictamen y firma por parte de la dirección de Auditoría Interna y se genera la evidencia del corte para su autorización por la titular de la DAI.</p> <p>Se envían a Dirección de Contabilidad General y firma de recibido.</p> <p>El proceso también considera Comprobación de gastos digital, Observaciones digitales, Informe de la situación de saldos, así como la carta de liberación de saldos y capacitación a los usuarios para realización adecuada del proceso.</p> <p>Se revisa Recepción de comprobaciones Para la trazabilidad del proceso se considera la creación del Folio de Comprobación de la siguiente manera: CGA2023(AÑO)XXXXX(generado automáticamente por el sistema).</p> <p>Se revisa Folio de comprobación: Fecha recepción 27/03/2023 Fecha emisión 24/03/2023 Folio de comprobación: CGA202300942 Folio de egresos: EGR202300665 Unidad organizacional – Unidad Académica de negocios Beneficiario – Peña Rodríguez Pavel Iván Total de la comprobación: \$12,573.68 Observaciones: Fondo revolvente de la unidad académica de negocios, correspondiente a mes de enero 2023 Cuenta con sello de recepción por parte de la Dirección de Auditoría Interna</p> <p>Se revisa módulo de recepción a primera recepción, se escanea el folio de comprobación (código de barras) Se revisa relación de trámites de recepción a primera revisión Se revisa Resumen de trámites por estados la actualización del folio de comprobación Liberándose el Pase de recepción a primera revisión.</p> <p>Se observa conformidad respecto a lo establecido en su procedimiento específico de operación.</p> <p>DIRECCIÓN DE AUDITORÍA INTERNA Auditoría Interna Se revisa con José Gerardo Fernández Ávila, responsable de proceso de auditoría interna la operación del proceso, de acuerdo con el procedimiento específico de auditoría interna (31 de octubre de 2022, versión 19).</p> <p>Se cuentan como políticas que se recibirá la documentación siempre y cuando la UO y/o UA cumpla: Tiempo establecido para su entrega en el Oficio de Inicio de Auditoría, este plazo podrá ser modificado mediante solicitud por oficio del Director y/o Titular de la UA y/o UO. El plazo no podrá ser mayor a 10 días hábiles) y/o de manera verbal el auditor podrá extender el plazo hasta por cinco días hábiles, entregando el 100% de la documentación solicitada. Se podrá practicar por lo menos una revisión de su gestión, a cada uno de los Directores y/o Titulares de la UO y UA.</p> <p>Como parte de la Etapa 1 – Planeación, el responsable del proceso elabora el Programa de auditorías in situ y turna al Director de Auditoría Interna, quien revisa y autoriza. Se revisa Programa de Auditorías No. 33 Objetivo – Planificar periódicamente las actividades de auditoría, con el propósito de fiscalizar y evaluar la aplicación de los recursos y el sistema de control interno de conformidad con la normatividad aplicable. Tipos de auditoría: Ingresos propios Alcance: Zona centro: Facultad de Contaduría y Administración, Facultad de Arquitectura, Facultad de Psicología, Facultad de Odontología, Escuela Preparatoria Central Nocturna Zona Centro Norte: Escuela Preparatoria Guamúchil, Escuela Preparatoria La Reforma Zona Norte: Facultad de Trabajo Social Mochis, Unidad Académica de Negocios, Escuela Preparatoria Juan José Ríos Escuela Preparatoria Ruiz Cortínez Zona Sur: Escuela Preparatoria Rubén Jaramillo, Facultad de Ciencias Sociales, Facultad de ciencias del Mar, Facultad de Derecho Mazatlán. Se establecen criterios de auditoría: Se idéntica recurso humano (auditores), equipo y material de oficina, financieros, identificación de riesgos y acciones a realizar. Firmado por responsable del proceso y Directora de auditoría interna</p> |
|--|---|

| | |
|--|---|
| | <p>Se comunica con los auditores y se prepara la documentación para la revisión, que incluye: Oficio de inicio de Auditoría, indicando tipo de revisión recursos etiquetados, documentación requerida para el desarrollo de la auditoría y se estipula el plazo, lugar y fecha donde se hará entrega de esta. Formatos de entrevista, dirigido a Director y/o titular de las UO/UA Formatos de encuesta, dirigido a alumnos de UA Se gestionan los recursos y se notifican vía telefónica a los auditados para establecer la fecha de la visita. Se revisa como muestra la evaluación de la Facultad de Trabajo Social Mochis Se revisa oficio de inicio de auditoría, No. de revisión: 0767/2/21-25 Dirigido a MC. Mayra Angélica Salazar Cerón, Directora de la Facultad de Trabajo Social Mochis. Se comunica fundamento legal, periodo en que se hará la revisión y el auditor designado (C. Alma Alicia Osuna Burgueño). Oficio firmado por Titular de la Unidad.</p> <p>Se revisa registro de Entrevista con Directivos Información de la Unidad y responsable de la unidad (Director, coordinador administrativo, coordinador académico, encargado de control escolar, encargado de biblioteca, encargado de centro de cómputo, contador). Considera factores de control interno: Normatividad, Acta de entrega, Organigrama, Manual de organización, capacitación, Supervisión, activo fijo, arrendamiento de locales, ingresos. Se enumeran conceptos por los cuales se obtienen ingresos Se revisa registros de entrevista con encargados de área. Se revisa registros de arrendatarios de local. Se revisa registros de encuesta a alumnos</p> <p>Durante la Etapa 2 – Ejecución, los auditores acuden a la UO/UA y entregan Oficio de Inicio de Auditoría al titular de la unidad, firmando de recibido. Se recaba la documentación que respalde la información obtenida de la aplicación de las entrevistas y encuestas.</p> <p>Durante la Etapa 3 – Elaboración de informes, se elabora el Informe de Resultados Previos y se turna a la Dirección de Auditoría Interna, quien autoriza, firma y sella para su entrega. Si se requiere aclaración por parte del titular de la unidad evaluada, envía sus comentarios, para la elaboración del informe final</p> <p>Se revisa informe de resultados previos / No. de revisión 0767/2/21-25 Objetivo, alcance, Áreas revisadas, Metodología Estado de ingresos Nota al estado de ingresos Se identifican resultados y el fundamento</p> <p>Se elabora el informe final, se recibe el formato de encuesta de evaluación al auditor Se revisa informe final de auditoría Se establece la opinión (dictamen) por parte de la dirección Informe firmado por la Dra. Marifeli Avedaño Corrales, Directora de Auditoría Interna y Firma de recibió por el titular de la Unidad.</p> <p>Durante la Etapa 4 – Seguimiento, se realiza seguimiento a las acciones emitidas, se concentran los resultados y seguimientos realizados y se informa a la Contraloría General de la UAS. Se revisa seguimiento a las acciones emitidas para el exp. con número de revisión 0767/2/21-25</p> <p>El proceso se realiza de acuerdo con el procedimiento documental establecido, observándose conformidad.</p> <p>DIRECCIÓN GENERAL DE SISTEMA BIBLIOTECARIO COORDINACIÓN DE BIBLIOTECAS DE LA UNIDAD REGIONAL SUR Servicios al Público Se cuenta con la presencia del Maestro Rogelio Buelna Sánchez, Director de Biblioteca Central SIBIUAS; la de la Técnica Rosa Elena Canizales Bernal, Responsable de Biblioteca; la del Ingeniero Leo Salas Salazar, Bibliotecario; la de la Maestra Leticia Arvizu Trujillo, Bibliotecaria; y la del Dr. Martín Alessandro Picos Benítez, Bibliotecario. Para llevar a cabo la producción y la prestación del servicio, se cuenta con el documento denominado "Procedimiento de Servicios al Público", con versión actual número 21 de fecha 31 de octubre de 2022, en el cual se desarrollan los capítulos de: objetivo, el alcance, definiciones, terminología y siglas, 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 servicios al público, y de esta manera, satisfacer los</p> |
|--|---|

| | |
|--|--|
| | <p>requisitos de calidad que demandan los usuarios. Su alcance aplica a Alumnos y Trabajadores Universitarios y Usuarios Externos que soliciten servicios en las Unidades Organizacionales descritas en el Objetivo del proceso.</p> <p>De manera general, el proceso se desarrolla de la manera siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. <p>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 (el número de libro solicitado, 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 observa la pantalla de una búsqueda bibliográfica. 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.</p> <p>Se revisa 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. Los estudiantes y personal de la UAS pueden optar por solicitar préstamos internos y préstamos externo, en tanto que los usuarios que no forman parte de la comunidad universitaria de la UAS, sólo tienen acceso al préstamo interno. Posteriormente se realiza el registro del préstamo en el módulo del SIABUC (sistema automatizado). Se siguen diversos protocolos hasta la recepción de la obra entregada al usuario. Para confirmar la aplicación de este procedimiento, se hace un ejemplo de simulación práctica de lo anterior a través de la Plataforma SIABUC 8 – Módulo de administración, observando la forma en que se lleva a cabo lo descrito documentalmente. Asimismo, 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 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, con versión 15 de fecha 30 de octubre de 2021, en el que se definen las actividades a desarrollar para identificar y controlar dichas salidas.</p> <p>DIRECCIÓN GENERAL DE SISTEMA BIBLIOTECARIO FACULTAD DE CIENCIAS DEL MAR Servicios al Público</p> <p>Responde a la evaluación de estos requisitos el Bibliotecólogo Licenciado Miguel Castillo Lizárraga, Responsable de la Biblioteca de la Facultad de Ciencias del Mar. El Lic. Castillo comentó que para llevar a cabo la producción y la prestación del servicio, se cuenta con el documento denominado "Procedimiento de Servicios al Público", en el cual se desarrollan las actividades. 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.</p> <p>Conforme a lo descrito en el procedimiento, se verificó que el proceso inicia con el ingreso y registro de los usuarios, seguido de las solicitudes de préstamo de acervo bibliográfico. La búsqueda del acervo solicitado se realiza a través del módulo electrónico de la plataforma SIABUC 8 (sistema automatizado desarrollado por la Universidad de Colima), usando el catálogo electrónico de consulta.</p> <p>El proceso continúa hasta que el usuario devuelve la obra solicitada, o bien, en caso contrario, cuando se ejerce la multa por día hábil de demora o con el pago o restitución de esta. Durante el año, sólo se tienen dos casos en los que las alumnas Rigel Ruiz Arizmendi y Yaneth Sánchez Cámara, tuvieron que pagar multas, por los días de retraso que tuvieron en la devolución de las obras solicitadas.</p> <p>Se siguen diversos protocolos hasta la recepción de la obra entregada al usuario, se realiza un ejemplo de simulación práctica a través de la Plataforma SIABUC8 – Módulo de administración.</p> |
|--|--|

CENTRO DE CÓMPUTO MAZATLÁN

Solicitud y asignación de equipo de cómputo y espacios físicos.

Carolina comentó que el control de la provisión del servicio se da a través de lo descrito en el plan de la calidad el cual está bajo lo establecido en el reglamento del centro de cómputo, para verificar el control de la producción y provisión del servicio María Inés mostró a través de la plataforma el mapa de sala de cómputo en donde se observó el número de equipos ocupados, se visualizaron los requisitos establecidos por la organización para ocupar un equipo de cómputo, como por ejemplo fotografía, No. De cuenta del usuario y el nombre completo. Inés comentó que a través de la plataforma SACCMAS, se lleva a cabo el control del servicio de asignación, en donde se observó el registro del número de equipos utilizados, los equipos disponibles, así como el tiempo que se utilizan los equipos. Para el caso de la asignación de espacios Inés mostró a través de la plataforma las actividades a realizar para la asignación de un equipo de cómputo de acuerdo con su procedimiento.

ESCUELA PREPARATORIA LOS MOCHIS

Servicios de Laboratorio de Pruebas Experimentales

Se indica por parte de la Responsable del proceso de la Escuela preparatoria, la Lic. Inobis Izaguirre, que una vez que se cuenta con los programas de prácticas experimentales, y el plan de prácticas por asignatura y área, se realiza la prestación del servicio. El cual se verifica mediante las listas de asistencia de los alumnos, y las encuestas de satisfacción de los usuarios, así como las listas de verificación de conformidad del servicio. La salida del servicio del laboratorio son propiamente que se realicen las prácticas experimentales programadas. Se muestran las Listas de verificación de realización de prácticas experimental del ciclo 2022-2023, 2º semestre, del 7 de enero de 2023, de la asignatura de Química práctica n. 1.

Se indica por parte de la Lic. Izaguirre, que los alumnos para poder ingresar al laboratorio deben contar con la inducción y haber recibido el reglamento de uso de laboratorio, Se muestran las listas de asistencia de los alumnos de 1er semestre de la materia de química grupo 8, así como el reglamento firmado por el alumno y su padre o tutor, del alumno Jesús Omar Lara el 17 de noviembre de 2022. La auxiliar de laboratorio cuenta con las listas de asistencia a los cursos de inducción, y recibe las listas de los grupos que realizaran prácticas durante el semestre. Si identifica que algún alumno no cuenta con el curso de inducción, no le permite el ingreso por cuestiones de seguridad. Una vez que los alumnos van a realizar la práctica, la auxiliar de laboratorio registra en la Bitácora de laboratorio, por semana al grupo que asiste y que practica realiza, la asignatura correspondiente y el tipo de práctica que realizaran, se muestra la bitácora de la semana 10, correspondiente al presente semestre del día 20 al 24 de marzo de 2023. Al momento de la auditoría y en el último año no se han presentado salidas no conformes para el proceso de servicio de laboratorio de prácticas experimentales de la Escuela Preparatoria Los Mochis.

ESCUELA PREPARATORIA LÁZARO CÁRDENAS

Servicios de Laboratorio de Prácticas Experimentales

Se entrevistó 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 el servicio de laboratorio. 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. Conforme al programa semestral de reuniones académicas para el ciclo 2022-2023 del 27 de enero de 2023.
- 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. Se mostró el documento específico actualizado el 27 de febrero de 2023.
- 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. Lista de Verificación y encuestas de satisfacción del usuario.

| | |
|--|--|
| | <p>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.</p> <p>DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS ESCOLARES FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura</p> <p>Se entrevistó a la Lic. Ubalдина Montoya Valdez, responsable del Área. Quien indica que a para la provisión del servicio en el área, se cuenta con el Procedimiento, versión 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 proceso se desarrolla de la siguiente manera: Establecer la convocatoria correspondiente al Proceso, de acuerdo con los periodos establecidos en el calendario escolar. Para el presente ciclo las inscripciones se abrieron para el nivel Licenciatura el 17 de marzo de 2023. El área de control escolar de la Facultad indica que llena la cédula de información en el SACE donde indica la capacidad de admisión para el ciclo escolar, en la cédula se indican los datos para la planeación del proceso de preinscripción y la aplicación del examen CENEVAL: número de fichas de preinscripción, número de aulas disponibles, y la capacidad de las aulas, la matrícula a aceptar, las personas responsables de la aplicación, entre otros.</p> <p>Se emiten la convocatoria y trípticos que permitan socializar lo referente al proceso de admisión en el portal de la UAS http://www.uas.edu.mx. Se revisó la página de internet de la UAS con la información del proceso. Se indican los preliminares de la preinscripción. La etapa de registro, que indica la documentación a registrar (CURP, nivel académico, localidad donde pretende estudiar, unidad académica y programa educativo a cursar, número de ficha y clave de preinscripción). Una vez realizado esto recibirán la ficha de preinscripción. El aspirante realizará la preinscripción en el portal. El encargado de control Escolar de la FCEyA revisa la documentación del aspirante y verifica su cumplimiento de acuerdo con los requisitos. El aspirante imprime su constancia de preinscripción e información sobre el examen. Consulta el procedimiento para realizar el examen del CENEVAL. La secretaria Académica de la UAS coordina la logística de aplicación del examen, y contesta encuesta de satisfacción del servicio que presta el CENEVAL. La comisión institucional de Admisión, definen los criterios de aceptación de aspirantes. Procesa los resultados obtenidos de la evaluación, autoriza la publicación de aspirantes aceptados en cada una de las UA a la dirección general de servicios escolares. La dirección envía la relación de aspirantes aceptados a cada uno de los PE de las unidades Académicas. El encargado de Control escolar de la FCEyA, indica que una vez que tiene la lista de aspirantes, solicita la autorización de los montos de las cuotas de inscripción y solicita por sistema a la Secretaría de Administración y Finanzas la generación de las hojas de pago de inscripción. Monitorea la solicitud de hojas de pago. Pública las fechas de inscripción conforma al calendario escolar aprobado por el Consejo universitario. Revisa en sistema si el expediente de inscripción está completo. Si es así, se emite la hoja de pago. Una vez emitido el pago por parte del aspirante, El encargado de control escolar da de alta en el SACE al aspirante aceptado. Genera las constancias de inscripción. Con lo que termina el proceso. Se muestra el expediente de la Alumna Elizalde Peñuela Lluvia Isabel. Constancia de inscripción. Carta consentimiento, Carta de protesta y carta autorización de datos personales, en conformidad con lo establecido.</p> <p>SECRETARÍA ACADÉMICA UNIVERSITARIA PREPARATORIA 8 DE JULIO Elaboración y seguimiento del plan de acción tutorial de la unidad académica</p> <p>La Mtra. Mayra Olivas muestra en pantalla el "Procedimiento Especifico del Proceso de Elaboración y Seguimiento del Plan de Acción Tutorial de la Unidad Académica", de fecha 3 de noviembre de 2021, versión 02. Para validar lo anterior, se muestra el PAT y la carta de aval del mismo de fecha 30 de agosto de 2022, mediante la cual la Biol. Manuela Pérez Castro, en su calidad de Presidenta del H. Consejo Técnico de la Preparatoria, informa a la Lic. Rosa Delia Feliz Ontiveros, Responsable del PIT sobre el aval del PAT de la UAP 8 de julio. Al realizar la revisión en plataforma se hace constar que está avalado el PAT por la Responsable Institucional de Tutorías de conformidad con las actividades establecidas en el Procedimiento antes referido.</p> <p>SECRETARÍA ACADÉMICA UNIVERSITARIA PREPARATORIA VILLA UNIÓN Elaboración y seguimiento del plan de acción tutorial de la unidad académica</p> <p>El Biol. Juan Flores, Responsable de Tutorías de la UAP, muestra en pantalla el "Procedimiento Especifico del Proceso de Elaboración y Seguimiento del Plan de Acción Tutorial de la Unidad Académica", de fecha 3 de noviembre de 2021, versión.02, el cual tiene objetivo establecer una adecuada comunicación con los actores involucrados en la Acción Tutorial, facilitando la realización de sus tareas en forma ordenada y sistemática. Para validar lo anterior, se muestra el PAT del ciclo escolar 2022 – 2023, elaborado por el Biol. Juan Manuel Flores y autorizado por el Mtro. Pablo Piña, Director de la UAP Villa Unión, asimismo se muestra la carta de aprobación de fecha 31 de agosto de 2022, mediante el cual el H. Consejo Técnico de la</p> |
|--|--|

Preparatoria, aprueba el PAT. Al realizar la revisión en plataforma se hace constar que está avalado el PAT por la Responsable Institucional de Tutorías

DIRECCIÓN DE EDITORIAL

Edición, publicación y difusión editorial.

Posterior a la dictaminación aprobatoria de la obra, para su edición y producción es enviada la obra de manera digital al Jefe del área de producción y a la coordinadora de correctores, a fin de realizar su edición y calendarización de la producción. Como parte de los controles establecidos para la edición de las obras, se documenta en el proceso que se llevan a cabo dos correcciones, una de estilo y una de pruebas, llevadas a cabo por dos correctores de estilo diferentes, ambos del área de producción. Como evidencia de lo anterior, muestra el jefe del área de producción la calendarización de producción 2022- 2023, en donde se asigna a los correctores y diseñadores. Cuando se han realizado todas las correcciones, la coordinadora de correctores envía al jefe de producción el documento final, quien conforme al número de páginas y el formato en que está realizado cotiza el costo de publicación para determinar el número de ejemplares que se producirán. El Jefe de producción solicita en línea el registro del código Internacional normalizado para libros (ISBN) al Instituto Nacional del Derecho de Autor (INDAUTOR). Una vez recibida la aprobación del INDAUTOR, se envía el archivo PDF de la obra a imprenta. Como evidencia de lo anterior, muestra el jefe de producción el correo electrónico de fecha 13 de diciembre de 2022. El ingreso a publicaciones se realiza con el formato denominado "Recibo de Publicaciones" con fecha de actualización del 27 de noviembre de 2020, versión 02. Muestra la entrevistada el Recibo de publicaciones de fecha 01 de marzo de 2023, en el cual se evidencia la entrega de 500 ejemplares del libro "Teoría feminista/ Teoría de Género, signado por el encargado de bodega. Con los ejemplares en bodega se avisa al autor para que pase por sus ejemplares. Se verifica con formato "Entrega de Publicaciones a autor", la entrega de 50 ejemplares del libro al autor, en cumplimiento al porcentaje que corresponde de acuerdo con el Reglamento de Editorial aprobado por el H. Consejo Universitario, por derechos de auditoría y según lo acordado en el contrato de cesión de derechos que se firmó para la edición de la publicación. Signado de recibido por la Dra. Maricela Guzmán Cáceres. Posterior a la entrega de los libros, se le aplica al autor la encuesta de satisfacción, como evidencia de esto, muestra la entrevistada encuesta con fecha de actualización del 04 de noviembre de 2021, versión 02, con fecha de aplicación del 01 de marzo de 2023 y signada por la Dra. Guzmán, en la cual se evalúa con el nivel de excelente los 5 reactivos de la encuesta. Durante entrevista con la Dra. Azucena Manjarrez Bastidas, Responsable de Difusión, manifiesta que la difusión del libro comienza en el momento que se recibe en almacén y es proporcionado un ejemplar al área de difusión. La difusión se realiza inicialmente con la presentación del libro. A manera de ejemplo, muestra la entrevistada la invitación a la presentación del libro Teoría Feminista/ Teoría de Género, a realizarse el miércoles 8 de marzo vía transmisión online, la cual indica es publicada a través de las redes de la Editorial UAS, la página web de la UAS y el semanario BUELNA. Muestra la entrevistada en las redes sociales (Facebook, Instagram y Twitter) la difusión de la invitación para la presentación del libro.

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

Conforme a las solicitudes recibidas, la Secretaria de Apoyo a la Comisión de Trabajo Docente elabora pre – dictamen y cita a la Comisión Permanente respectiva. El asesor revisa y analiza el proyecto, para posteriormente elaborar el pre-dictamen que se sube al Drive de Comisiones Permanentes. Se verifica en Drive el pre-dictamen elaborado por la Dra. Yadira Elizabeth Osuna Castro, así como, su aval por parte del Coordinador de asesores, el Dr. Gerardo Joel Gallardo, con fecha del 10 de febrero de 2023. Posteriormente, la secretaria de apoyo del H. Consejo Universitario envía el pre-dictamen vía correo electrónico a las Comisiones Permanentes del HCU. Las Comisiones Permanentes del HCU se reúnen para analizar y revisar el pre – dictamen con base en los criterios de normatividad universitaria establecidos para cada caso. La Comisión permanente del HCU entrega dictámenes al Coordinador del HCU, quien entrega los dictámenes originales al Asesor responsable del proceso. El asesor incorpora las firmas al pre-dictamen de los integrantes de la comisión. Como evidencia de lo anterior, se verifica en Drive dictamen signado por el Dr. Eusiel Rubio Castro, Secretario, Lic. Julio César Mendoza Sánchez, Vocal, M.C. Héctor Sigifredo López Tapia, Vocal, Dra. Norma Leticia Olvera Guevara, Vocal y el Me. Esp. Gerardo Alapizco Castro, Secretario General y Secretario del H. Consejo Universitario. Los dictámenes de la Comisión de Asuntos Académicos referentes a Diplomados, los escanea el Asesor de apoyo y envía por correo electrónico al Titular de la Unidad Académica o Administrativa correspondiente. Archiva los dictámenes originales y elabora reporte bimestral para obtener el porcentaje de cumplimiento. Se verifica reportes correspondientes a los 6 bimestres de 2022.

RECTORIA

Administrativo de Rectoría

Durante entrevista con la Lic. Cinthia Dalladi Linares Cacique, Recepcionista de Rectoría, manifiesta que una vez autorizados los trámites, el Titular de la Secretaría Particular de Rectoría turna al área de recepción los trámites autorizados. La Recepcionista de Rectoría recibe los trámites autorizados y sube los XLM al sistema

| | |
|--|--|
| | <p>https://siia.uasnet.mx/subirfactura para generar el ID de la factura. Dicho ID se registra en la factura impresa para su pago por parte de la SAF. Como evidencia de lo anterior, muestra la entrevistada Factura 8CB0B, con ID número 2604204. Posteriormente, la Recepcionista de Rectoría Imprime Memorandum y da de alta el trámite detallando información de la factura para generar folio REC. Se verifica memorándum número 2023015984, de fecha 01 de marzo del 2023, dirigido al M.C. Salvador Pérez Martínez, Secretario de Administración y Finanzas y signado por el Lic. Manuel Hernández Soto, Secretario Particular del Rector. Y documento REC 2023000003, de fecha 01/03/2023. Finalmente, el Oficial Administrativo de Rectoría entrega documentos de trámite a la Dirección de Auditoría Interna DAI y archiva copia del paquete y/o soporte documental de solicitudes firmado y sellado de recibido por la DAI. Como evidencia de lo anterior, muestra el Lic. Eduardo Torres Jacobson, Oficial Administrativo de Rectoría, comprobante de recepción por la DAI de la solicitud número 202315984, con fecha de recibido del 03/03/2023, y copia del expediente completo del trámite.</p> <p>SECRETARIA ADMINISTRATIVA DE RECTORÍA Proceso de atención y seguimiento de becas a la comunidad estudiantil universitaria. Durante entrevista con Lic. Olvera Beltrán Dulce, Coordinadora de Becas, manifiesta que, la prestación del servicio continua cuando se realiza la publicación de la Convocatoria de becas para la comunidad estudiantil universitaria. Conforme a lo señalado en la convocatoria, el alumno realiza su solicitud en línea, imprime y reúne requisitos para entrega al Coordinador de la Unidad Académica. Los Coordinadores de las Unidades Académicas entregan el listado de alumnos y sus expedientes digitales a la Coordinadora de Becas de la Secretaría Administrativa de Rectoría. Como evidencia de lo anterior, muestra la entrevistada el oficio de fecha 28 de septiembre de 2022, dirigido al MC Rubén Hurtado Reyes, Secretario Administrativo de Rectoría, emitido por el M.I. Edgar Omar Burgueño Sánchez, Director de la Escuela de Ingeniería de Mazatlán, con número de folio P1102202200127. Con listado de alumnos que contiene el paquete de becas institucionales, de fecha 28/09/2022 y folio P1102202200127. La Coordinadora de Becas el cumplimiento de requisitos de las solicitudes y una vez verificado que la solicitud sea correcta se autoriza el registro en línea de la beca a través de la plataforma del SIIA. Una vez revisadas en línea las solicitudes recibidas, la Coordinadora de Becas genera movimiento de nómina de alta de beca. Se acepta la solicitud de beca en el SIIA, se imprime el movimiento de nómina y se turna al Jefe de Departamento para su revisión. El Director revisa y autoriza el movimiento de nómina e indica al Jefe de Departamento que entregue la nómina al auxiliar administrativo. Como evidencia de lo anterior, muestra la entrevistada la Relación de movimientos de becas correspondiente a la Escuela de Ingeniería de Mazatlán con el listado de alumnos y sello de recibido del 06 de octubre de 2022 de la Dirección de Sueldos y Salarios. Y relación de movimientos de Beca, con fecha de emisión del 7 de noviembre de 2019, Versión 1.</p> <p>DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIO SOCIAL Asignación, seguimiento y liberación de Servicio Social Durante entrevista con la Lic. Ashanti Daniela Román León, Sub Directora de Servicio Social URC y Responsable de Proceso, manifiesta que una vez asignados los estudiantes a las diferentes Unidades receptoras, comienzan a realizar su Servicio Social. El Coordinador de Servicio Social realiza el seguimiento administrativo al desarrollo del Servicio Social a través de los informes subidos en la plataforma del SASS. Mientras que el asesor realiza el seguimiento académico a través del proyecto y los informes mensuales redactados por los prestadores de Servicio Social. Como uno de los controles de seguimiento, el Coordinador de Servicio Social valida en plataforma cada uno de los informes mensuales elaborados y subidos por estudiante. Como evidencia de lo anterior, se verifica en plataforma del SASS la validación del primer informe correspondiente al alumno de la Facultad de Arquitectura, Brandon Manuel Urtusuástegui Núñez, autorizada por la Arq. Gisselle Eileen Arráyales Pérez, responsable de la Unidad Receptora. Al término del cumplimiento de Servicio Social, la responsable de la Unidad Receptora emite constancia de terminación satisfactoria de Servicio Social y el alumno redacta su informe final de resultados. Como evidencia de lo anterior, se verifica en plataforma el informe final de la alumna de la Facultad de Arquitectura, Espinoza Urías Michelle Stephania, con fecha de autorización del 29 de septiembre de 2022, por parte de la Arq. Lorena Patricia Medina Cortez, Asesora Certificada de Servicio Social. Para la elaboración de la Carta de Liberación, se verifica nuevamente el informe en la plataforma del SASS e inicia con el trámite de la carta de liberación. Se verifica carta de liberación de Espinoza Urías Michelle Stephania, con número de folio 692C126973 y fecha de solicitud 24/10/2022, correspondiente al proyecto denominado: Origen y Desarrollo de la vivienda popular en Culiacán de 1940 a 1970. El procedimiento termina con la entrega de la Carta de Liberación de Servicio Social al estudiante por parte del Coordinador de Servicio Social de la Unidad Académica, quien registra la entrega en el acta correspondiente, en la cual firma de recibido el estudiante.</p> <p>DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIO SOCIAL FACULTAD DE ARQUITECTURA Asignación, seguimiento y liberación de Servicio Social</p> |
|--|--|

| | |
|--|---|
| | <p>Durante entrevista con la Lic. Jessica Selene Martínez Sainz, Coordinadora de Servicio Social de la Facultad de Arquitectura, manifiesta que la asignación de Unidad Receptora se realiza considerando el promedio académico del estudiante, es decir, los estudiantes de mayor promedio son los primero en seleccionar la Unidad Receptora en la que desean realizar su Servicio Social. En cuanto el estudiante es asignado a una Unidad Receptora, registra en el sistema SASS su asignación y comienzan a realizar su Servicio Social. El Coordinador de Servicio Social realiza el seguimiento administrativo al desarrollo del Servicio Social a través de los informes subidos mensualmente en la plataforma del SASS. Mientras que el Asesor Certificado que le fue asignado al estudiante realiza el seguimiento académico a través del proyecto y los informes mensuales redactados por los prestadores de Servicio Social. El Coordinador de Servicio Social es responsable de validar en plataforma cada uno de los informes mensuales elaborados y subidos por el brigadista. Como evidencia de lo anterior, se verifica en plataforma del SASS la validación de los 7 informes mensuales del alumno de la Facultad de Arquitectura, José Alfredo Burgos Zazueta. Una vez que el brigadista finaliza su Servicio Social, el responsable de la Unidad Receptora emite una constancia de terminación satisfactoria de Servicio Social y el alumno redacta su informe final de resultados. Como evidencia de lo anterior, se verifica en plataforma el informe final del alumno de la Facultad de Arquitectura, José Alfredo Burgos Zazueta, con fecha de autorización del 29 de septiembre de 2022, por parte de la Arq. Lorena Patricia Medina Cortez, Asesora Certificada de Servicio Social. La elaboración de la Carta de Liberación se realiza se realiza una vez verificado en el SASS el cumplimiento de los requisitos establecido para el Servicio Social y tras la solicitud vía oficio de la Coordinación de Servicio Social de la Unidad Académica a la Dirección General de Servicio Social. Se verifica carta de liberación de José Alfredo Burgos Zazueta, con número de folio de solicitud 200/2022 y fecha de solicitud 10/03/2022, correspondiente al proyecto denominado: Acompañamiento Académico como Estrategia de estudio para la Mejora del Rendimiento Escolar en Alumnos de la FAUAS en el periodo del 14 de febrero de 2022 al 15 de agosto de 2022. Manifiesta la entrevistada que el proceso finaliza con la entrega de la Carta de Liberación de Servicio Social al brigadista por parte del Coordinador de Servicio Social, y se registra la entrega en el libro de Registro de Trámite y Entrega de Cartas de Liberación de Unidad Académica.</p> <p>DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIO SOCIAL FACULTAD DE AGRICULTURA DEL VALLE DEL FUERTE Asignación, seguimiento y liberación de servicio social</p> <p>Durante entrevista con el Ing. Miguel Ángel Islas Valenzuela, Asesor Certificado y Auxiliar del Coordinador de Servicio Social de la Facultad de Agricultura del Valle del Fuerte, manifiesta que una vez realizada la asignación de los estudiantes a la Unidad Receptora y registrados en el Sistema Automatizado de Servicio Social SASS, comienzan a realizar su Servicio Social. Posteriormente, como parte de la prestación del servicio, el Coordinador de Servicio Social brinda el seguimiento administrativo al desarrollo del Servicio Social de los estudiantes a través de la autorización de los informes subidos mensualmente en la plataforma del SASS. Mientras que el Asesor Certificado que le fue asignado al estudiante realiza el seguimiento académico a través del proyecto y los informes mensuales redactados y subidos a plataforma por los brigadistas de Servicio Social. Como evidencia de lo anterior, se verifica en plataforma del SASS la validación de los 7 informes mensuales del brigadista, Manuel Eduardo Ruiz Soto, correspondiente a un total de 490 horas de Servicio Social. Consecutivamente a que el brigadista finaliza su Servicio Social, la Unidad Receptora emite una constancia de terminación satisfactoria de Servicio Social y el brigadista redacta su informe final de resultados. Como evidencia de lo anterior, se verifica en plataforma la constancia de terminación emitida por la URN de la UAS, y el informe final del estudiante Manuel Eduardo Ruiz Soto, correspondiente al proyecto denominado Emergencia Social Solidaria, autorizado por el Ing. Abel Arnulfo Domínguez Talamante, Asesor Certificado del Proyecto. Finalmente, manifiesta el entrevistado que la elaboración de la Carta de Liberación se realiza se realiza una vez verificado en el SASS el cumplimiento de los requisitos establecido para el Servicio Social y tras la solicitud vía oficio de la Coordinación de Servicio Social de la Unidad Académica a la Dirección General de Servicio Social. Se verifica carta de liberación de Manuel Eduardo Ruiz Soto, con número de folio 692N129930 correspondiente al proyecto denominado: Emergencia Social Solidaria en el periodo del 14 de febrero de 2022 al 13 de noviembre de 2022.</p> <p>DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIO SOCIAL FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS Asignación, seguimiento y liberación de servicio social</p> <p>Durante entrevista vía Zoom con el M.C. Roberto Serrano Ozuna, Coordinador de Servicio Social de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas (Unidad Regional Centro Norte), manifiesta que una vez realizada la asignación de los estudiantes a la Unidad Receptora y registrados en el Sistema Automatizado de Servicio Social SASS, comienzan a realizar su Servicio Social. Como parte de la prestación del servicio, el Coordinador de Servicio Social brinda el seguimiento administrativo al desarrollo del Servicio Social de los estudiantes a través de la autorización de los informes subidos mensualmente en la plataforma del SASS. Al mismo tiempo, el Asesor Certificado asignado al estudiante realiza el seguimiento académico a través del proyecto y la revisión académica de los informes mensuales redactados y subidos a plataforma por los brigadistas de Servicio Social. Como evidencia de lo anterior, se verifica en plataforma del SASS la validación de los 7 informes mensuales del brigadista, Xiomara López Ayala, correspondiente a un total de 480 horas de</p> |
|--|---|

| | |
|--|---|
| | <p>Servicio Social. Posteriormente a que el brigadista finaliza su Servicio Social, la Unidad Receptora emite una constancia de terminación satisfactoria de Servicio Social y el brigadista redacta su informe final de resultados. Como evidencia de lo anterior, se verifica en plataforma el informe final de Xiomara López Ayala, asignada a la Sindicatura Municipal de León Fonseca, del H. Ayuntamiento de Guasave, con el proyecto de intervención de Servicio Social "Atención a usuarios y procesos administrativos". Dicho informe contiene el nombre del proyecto, el ciclo, periodo, fecha de mayo de 2022 y las firmas del Asesor del Proyecto: MC. Cristina Fonseca Bojórquez, la asesora de informe final de resultados: MC. Cristal Fonseca Bojórquez, y del Coordinador de Servicio Social: MC. Roberto Serrano Osuna. Para la gestión de la Carta de Liberación, manifiesta el entrevistado que la elaboración se realiza una vez verificado en el SASS el cumplimiento de los requisitos establecido para el Servicio Social y tras la solicitud vía oficina de la Coordinación de Servicio Social de la Unidad Académica a la Dirección General de Servicio Social. Como evidencia del oficio de solicitud, muestra el entrevistado oficio de dirigido al LED Diego Soberanez Bojórquez, Subdirector de Unidad Regional Centro Norte, de fecha 15 de junio de 2022, en el cual se solicita los trámites de cartas de liberación realizados en la Coordinación de Servicio Social de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas (Unidad Regional Centro Norte), en la cual contiene dentro del listado de brigadistas a Xiomara López Ayala, con No. de trámite 2178, Carrera de Licenciatura en Comercio Internacional, y ciclo 2021 – 2022. Finalmente, una vez recibida la Carta de Liberación en la Unidad Académica, se notifica al estudiante para pasar por ella a la Coordinación. Al momento de la entrega, se registra en el libro de Registro de Trámite y Entrega de Cartas de Liberación de Unidad Académica</p> <p>DIRECCIÓN DE CONTABILIDAD GENERAL Archivo Contable</p> <p>Durante entrevista con el LCP. Jorge Humberto Miranda Pérez, Encargado del Proceso de Archivo Contable, manifiesta que como parte de Archivo Contable se reciben por escrito las solicitudes de las Unidades Organizacionales de la UAS para la consulta de o préstamo de documentos. Dichas solicitudes son turnadas a la Dirección de Contabilidad General para su autorización. Si no contraviene a los intereses institucionales se autoriza. En caso contrario, la solicitud es rechazada explicando al solicitante el motivo de la negativa. En caso de proceder la solicitud, se consulta el Sistema para verificar que lo solicitado se encuentre en el archivo. Si la documentación requiere más de un día, se genera un vale de préstamo documental en la base de datos del SIIA. Como evidencia de lo anterior, muestra el entrevistado Vale de Préstamo Documental de fecha 24/06/2022, que contiene la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • No. de Vale: 1654 • Responsable: López García Silvano • UO: Dirección de Contabilidad General • Fecha de devolución: 10/08/2022 • Relación de folios: Se registra el folio de tres trámites • Observaciones: Préstamo de folios originales <p>El Vale del préstamo se encuentra firmado de entrega por Miranda Pérez Jorge Humberto y signado de recibido por el solicitante. Manifiesta el entrevistado que, una vez devuelta la documentación prestada se archiva en su respectivo recopilador.</p> <p>DIRECCIÓN DE CONTRALORÍA ACADÉMICA Asignación Control de Cargas Académicas</p> <p>Se revisa como muestra cargas académicas de la Escuela Preparatoria Los Mochis periodo 2 semestre 2023. Se verifico el envío de solicitud al Lic. Cesar Oswaldo Garcia – Director de la UA Los Mochis el 3 nov 22 por parte del Director de Contraloría Académica. Registro de la solicitud de participar en la capacitación de mayo 2022 – oficio dirigido al vicerrector de región para informarle fechas de capacitación. La Unidad Académica registro su carga en el SIIA generando el folio 7050202220232101. Se reviso el cómo se modificó el caso de González González Karina Victoria, toda vez que en la primera revisión se encontraron discrepancias, en folio 7050202220232104 se modificó la carga académica de mencionada de González González Karina Victoria, por encontrarse brindando servicios administrativos como personal de confianza y se le fue asignada una carga académica de 6 horas al frente de grupo de acuerdo a los requisitos y criterios de aceptación para producto y servicio, y se pudo verificar que la carga está reflejada en el movimiento de nómina correspondiente. La carga académica se revisó por la comisión mixta local de admisión, adscripción y promoción de personal académico, tal y como se señala en el procedimiento. Las observaciones identificadas se mandan a la unidad académica vía el SIIA como resultado de la revisión. Se mandan folios subsecuentes, modificando lo observado y adicionando algunas cargas nuevas. Dado que es un proceso interactivo, producto de modificaciones en la disponibilidad de profesores, (incapacidades, maternidad, licencias, etc.) aún se trabaja en el folio 7050202220232108 de la Escuela Preparatoria Los Mochis. Como otro criterio de revisión se contempla la comprobación de que las cargas académicas estén convocadas y asignadas por las Comisiones Mixtas General y/o Local Hasta el momento la carga académica oficial en el SIIA es la correspondiente al folio 7050202220232106. Como paso final se manda a la DSS Dirección de Sueldos y Salarios el movimiento de nómina Este paso es liberado por el DCA y la DGRH (Dirección General de Recursos Humanos). Con la revisión del caso se puede constatar que se cumplen con los requisitos de</p> |
|--|---|

| | |
|--|---|
| | <p>aceptación del cliente y servicio definidos para su proceso, que se tienen documentados en los "Requisitos y Criterios de Aceptación para Producto y Servicio", en su versión 10 vigente del 30 de octubre del 2021. Los insumos del proceso, (folios de propuestas de cargas administrativas) son revisados por cada uno de los programadores basados en los mencionados requisitos en caso de errores se regresan a las unidades académicas, tal y como se tienen planeado y documentado.</p> <p>DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL Emisión del Semanario Buena y servicios de atención a eventos Como parte del proceso de auditoría, se revisa la emisión del Ejemplar Buena No.526 – publicado el 20 de marzo 2023. Se revisó la solicitud de la facultad de odontología para publicar la convocatoria para la 9ª. Generación de Especialidad en Endodoncia, la misma se atendió y se publicó en la página 4 del ejemplar No.526. Asimismo, a partir de la Bitácora diaria (insumo del proceso) se revisó la atención al evento "Panel de Mediación y Peritaje Social en Trabajo Social" mismo que se cubrió mediante reporteros y fotógrafos y se incluyó en el ejemplar 526 en la página 17, se revisó la revisión de la nota por parte de la jefa de información, como esta se toma de la carpeta compartida por el diseñador editorial y se maquetó el ejemplar, y se hacen modificaciones al archivo final para modificaciones por parte del subdirector, coordinador operativo y director para la generación de la impresión del ejemplar y su publicación digital. Adicional a esto, se revisó la atención a la solicitud de lonas para el Simposio de Educación Física, Salud y Deporte. Se constata que se cumplen los criterios de aceptación en el caso revisado y las condiciones de liberación del Semanario Buena de acuerdo con el procedimiento establecido.</p> <p>SECRETARÍA ACADÉMICA UNIVERSITARIA FACULTAD DE HISTORIA Elaboración y Seguimiento del Plan de Acción Tutorías de la Unidad Académica Para validar la conformidad del proceso, considerando las actividades planificadas, se revisa con el personal auditado, el Plan Anual de Tutoría – Ciclo Agosto- Julio 2021-2022 Unidad Administrativa Facultad De Historia, Fase de Planeación: Se cuenta con el informe de resultados del periodo anterior, julio 2021, como insumo para su procedimiento. Constancias de capacitación del RT para la carga del PAT del nuevo ciclo, La estructura el comité de tutorías, la forma como recabó la información de las áreas, cuenta con la evidencia de la aprobación del Consejo Técnico de la Unidad Académica con fecha 27 de agosto de 2021. Se muestra evidencia de la asignación de objetivos de sesiones grupales – actividades grupales por grupos. Fase de Seguimiento: Se muestra evidencia de las actividades de tutoría y listas de asistencia de cada actividad. Se mostró el Informe final de cumplimiento de actividades del PAT 2021 / 2022– se cumplieron en el ciclo todas las actividades programadas 43 de 43. El informe se sube a la plataforma del programa y se entrega a la directora de la Unidad académica, tutores y Comité Académico de Tutorías. Se constata que se cumplen los criterios de aceptación en el caso revisado y las condiciones de liberación del PAT y de su informe final del PAT. Se observa conformidad con las actividades planificadas y el procedimiento documentado establecido.</p> <p>SECRETARÍA ACADÉMICA UNIVERSITARIA FACULTAD DE CIENCIAS QUÍMICO-BIOLÓGICAS Elaboración y Seguimiento del Plan de Acción Tutorial de la Unidad Académica 1er. Caso Revisado: Plan Anual de Tutoría – Ciclo PAT 2021-2022 Unidad Académica Facultad De Ciencias Químico-Biológicas. Fase de Planeación: Se mostró el PAT para el ciclo 2021-2022 en su versión de fecha 16 julio 2021 – aprobado por el consejo técnico, comité técnico de tutorías y comité de asesores par. En el mismo se señala como rezago estudiantil terminal de un total de 48 alumnos hubo 15 deserciones en el periodo de 2016-2021, lo cual se determina tiene su causa por la situación de pandemia COVID19. En el mismo se llevó a cabo y se revisó la programación puntual de cada actividad del plan y su calendarización, responsable, meta y recursos. Fase de Ejecución: Se reviso la asignación de tutores en el sistema, particularmente el caso de la Tutora Ayon Reyna Lidia Elena a quien se le asignó un total de 40 alumnos del grupo 1-03 perteneciente a Tronco Común, la Tutora designo a 4 asesores pares de entre sus 40 tutorados. El tutor solicito a sus tutorados llenaran el Diagnostico HEMA – cada alumno hace el suyo. Al final del semestre los alumnos califican al tutor en este caso observado la tutora obtuvo una calificación de Excelente. Asimismo, se mostró evidencia del Reporte de la sesión 1 de tutoría llevada a cabo en línea por pandemia, contando con la evidencia de la sesión en línea – captura de pantalla y lista de asistencia 35 alumnos, misma que se sube a la plataforma de institucional de tutorías SSLAT. Se verifico que se el Informe final de seguimiento julio 2022 en el cual se puede detallar que se dio cumplimiento a las tareas comprometidas: cumplimiento de 48 tareas de 52 comprometidas. 2do. Caso Revisado PAT Ciclo 2022 – 2023 Dado que el ciclo de proceso es anual, se revisó durante la auditoría el periodo 2021-2022 para tener la visión de todo un ciclo concluido, sin embargo, se revisó el avance al primer semestre del ciclo 2022-2023, mismo que actualmente tiene un nivel de cumplimiento del 95% de las actividades, mismo que fue reportado al Programa Institucional de Tutorías. Con la revisión de estos casos se pudo constatar que se cumplen los criterios de aceptación en el caso revisado y las condiciones de liberación del PAT y de su informe final del PAT.</p> |
|--|---|

DIRECCIÓN DE RADIO UAS

Producción y transmisión de programación de radio UAS – Promocionales, Programas y Enlaces Remotos

Se revisó como parte de la evaluación, el enlace remoto evento de develación de la placa del nombre de la Facultad de Medicina y aniversario 46 de la Facultad de Medicina de la UAS. Se revisó en tiempo real y desde el sitio del enlace remoto la Facultad de Medicina de la Universidad como con el equipo emisor de transmisiones remotas COMREX en cual genera un enlace vía internet a cabina mediante el equipo receptor COMREX para la transmisión de la señal de audio y a su vez a la antena vía radio frecuencia y por medio de ella se trasmite al aire. Se pudieron constatar la aplicación de diferentes controles implementados para asegurar que la señal se está transmitiendo correctamente al aire y digitalmente. Asimismo, en la cabina de transmisión se pudo comprobar la recepción del enlace remoto, como se controla, graba y se trasmite y monitorea la transmisión al aire. Dada la simultaneidad del proceso de enlace remoto, las actividades planificadas de ejecución, control del proceso y liberación del servicio (transmisión y emisión de señal en vivo del evento en sitio, recepción de señal en cabina, transmisión a antena y verificación de la calidad de la transmisión al aire) el personal demostró en la ejecución de sus actividades que poseen los conocimientos y experiencia para el desarrollo bajo condiciones controladas del proceso, no presentando ninguna falla o interrupción de la transmisión durante el enlace remoto observado. También se pudo verificar que el equipo emisor y receptor de enlaces remotos funciona adecuadamente, constatando la efectividad de las acciones de mantenimiento a equipos. Con la revisión del caso se puede constatar que se cumplen con los requisitos de aceptación del cliente y servicio definidos para su proceso, que se tienen documentados en los "Requisitos y Criterios de Aceptación para Producto y Servicio", en su versión 10 vigente del 30 de octubre del 2021. Adicional a esto, se observa que, para preservar el material fonográfico los discos están guardados en fonoteca, debidamente resguardados y catalogados que constituye el acervo discográfico de Radio UAS, adicionalmente ese mismo material esta digitalizado y se guardan respaldos en el servidor y en un disco duro externo. Adicionalmente se conservan algunas de los enlaces en vivo relevantes como acervo fonográfico en el servidor de radio UAS, y como un elemento regulatorio se cuenta con una grabación "Audio o cinta testigo" que graba la transmisión al aire por fecha y por hora la cual se resguarda por dos años digitalmente.

DIRECCIÓN GENERAL DE VINCULACIÓN Y RELACIONES INTERNACIONALES
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

Promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil

Como parte de la evaluación, se revisa la ejecución del proceso, se revisa el caso del Estudiante: María Michelle Cervantes Pérez. Se reviso la documentación que entrego la estudiante en cumplimiento de los requisitos establecidos, tales como: Carta de aceptación de la Universidad de Oviedo España del 14 octubre 22, para un periodo de estancia del 6 enero 2023 al 2 de julio de 2023. La difusión de la Convocatoria CONAHEC. Se visualizó el expediente de la alumna y los documentos que tiene que entregar. Formulario de movilidad saliente. Promedio de la estudiante 9.71, constancia de porcentaje de materias cursadas 50%. Carta compromiso, carta de postulación, Kardex de calificaciones. Solicitud de CONAHEC, solicitud para la Universidad de Oviedo. Autorización de la homologación. Constancia de estudios y las materias actualmente cursadas. CV, Carta de motivos, carta de recomendación del tutor académico. Carta de recomendación de un miembro de la facultad. Pasaporte, CURP, certificado de salud, cuenta de Banco Santander. Carta compromiso y seguro médicos mayores. El caso revisado cumplió con los requisitos para la movilidad de la estudiante y actualmente se encuentra en su estancia en la Universidad de Oviedo, España. Toda vez que aún no se concluye con el ciclo completo de este caso, se revisó otro para ver el apego a los procesos y criterios para el caso de entrega de reporte final del estudiante Héctor Alejandro Hernández Félix quien tuvo una movilidad virtual por pandemia en Baja California en el periodo de Agosto-Diciembre de 2021, el mismo. Se constata que se cumplen los criterios de aceptación en el caso revisado y las condiciones de liberación.

CENTRO DE ESTUDIOS SUPERIORES EL ROSARIO

Asignación, seguimiento y liberación del servicio social

Como parte de la evaluación, se revisa la Convocatoria periodo II ciclo 2022-2023, se establece el requisito de haber cubierto el 70% de las materias cursadas, estableciendo como inicio de servicio social el 20 de febrero, la fecha de publicación fue el 15 de noviembre 2022. Asimismo, se revisó la Convocatoria a las Unidades Receptoras – para presentar sus solicitudes en el periodo del 7 noviembre al 9 de diciembre – la convocatoria se publicó el 7 de noviembre. El organismo público JUMAPARS presentó su solicitud y guía del proyecto de trabajo - solicitando 2 estudiantes de la Licenciatura en Administración de Empresas. Se mostro el listado de los alumnos registrados en el periodo señalado y la asignación al proyecto al estudiante Martínez González Juan Alberto de la Licenciatura de Administración de Empresas, con proyecto no. 90575. Se mostró la Carta de asignación. Para el caso de reportes se revisó el informe mensual de Karima Rubi Dominguez Acosta, entregado el 18 de septiembre del 2022 correspondiente al periodo – del 18 agosto al 18 septiembre de 2022, con 80 horas reportadas y 80 horas acumuladas, con detalle de actividades y evidencia fotográfica, cubrió 480 horas, la estudiante ya entrego su reporte final el 10 de marzo de 2023. Se pudo constatar que se cumplen los criterios de aceptación y el proceso.

DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA

Servicios informáticos y seguridad de la base de datos.

La Dirección de informática realiza actividades de: Gestión de la Red, Sistemas, Apoyo en infraestructura educativa. Sistemas (Ejemplo: desarrollo del Sistema Integral de Información Administrativa: SIA). Soporte Técnico. Se cuenta con un procedimiento de "Servicios informáticos y respaldo de bases de datos" ver 19 y con un documento de "Requisitos y criterios de aceptación" (considerando actividades y partes interesadas). El Formato de "Atención de Solicitudes de Servicio" debe ser requisitado por el usuario. Si es requerido se realiza visita al área para definir con claridad los requisitos del usuario. Se define procedencia y se asigna un responsable de atención. "Asignación de Solicitudes". Se comunica a vía correo electrónico (Servicios informáticos, sistema de tickets). Se realiza una entrevista (levantamiento de información). Formato: "Requisitos del solicitante" Ticket 15965 Solicitante Financiera. Entregado se define la "Mascara de captura" y el reporte en el "Control de programas fuente". (En visual Basic). La Coordinadora administrativa define la "Fecha de promesa" en el "Establecer Fecha Promesa de solicitudes de entrega". "Verificación y validación del diseño". Se cuenta con "Bitácoras de respaldo" de las bases de datos (diario, semanal y mensual). Se cuenta con una Bitácora de respaldo de Bases Datos (Ejemplo: Disco 1825, año 2023, disco 10, parte 8 archivo: base de datos SIA. Respaldo automatizado (cada 2 horas) diario a las 16 horas, respaldo semanal (full, más diferenciados). Se tienen Trípticos de difusión de servicios ejemplo: "Mantenimiento preventivo del equipo de cómputo". Base de datos: Confidencialidad, Integridad y Disponibilidad. Servicios informáticos; Tiempo y forma. (Formato de entrega), Solicitud por sistema. Se cuenta con un Catálogo de servicios de informática. Se da seguimiento al proceso mediante el plan de calidad y los criterios de aceptación. Se observa conformidad de la realización del proceso, respecto al procedimiento documentado.

DIRECCIÓN DE SUELDOS Y SALARIOS

Elaboración de nómina Universitaria

Se reciben movimientos de las UO, juzgados, sindicato, Convenio: Tomateros, Infonavit, Fonacot; etc. Se recibe por código de barras. Se usa formato: "Movimientos de nómina" Capturado por la UO. Recibido (con lectura de código de barra). Acreditación (por analistas) se revisan que sea procedente. Aceptado. Si no es correcto, se devuelve el movimiento y se regresa al estatus de capturado. Para cerrar la nómina no debe haber documentos en la bandeja (o casos especiales). Emisión por Informática. Incidencias: (faltas, retardos,) Movimiento de nómina: Tipo de movimiento: Descuentos por inasistencia de personal. Se tiene un listado de tipos de movimiento: Ejemplo 1 Licencias, General, Tiempo extra, contratación de personal, cambios de categoría.

Para pensiones alimenticias se requiere oficio por juzgado y movimiento "General" (sin código de barra). "Proceso de elaboración de nómina universitaria" versión 14, 16 de febrero de 2023. Objetivo, Alcance, Definiciones, Acreditación: Cuando se hace efectivo el movimiento en cuestión a nivel sistema para su proceso en nómina (SIAA), Políticas, Responsabilidad y Autoridad. Desarrollo (entrega de movimientos, oficios). "Relación de movimientos de nómina recibidos" Ejemplo: Contraloría académica. 22 de marzo de 2023 por tipo de movimiento (ejemplo 32 "Alta" base e interinos).

Responsable Informático emite la nómina. "Relación de movimientos de nómina devueltos". Ejemplo: Folio 23000089. Revisión de ascensos (más altos, más bajos).

Relación se usa el Módulo de nómina del SIAA. El proceso utiliza los siguientes formatos/registros: Encuesta de satisfacción de usuarios. Reporte mensual de efectividad de nómina universitaria, Relación de movimientos recibidos, Relación de movimientos devueltos. Relación de movimientos de nómina enviados a Archivo General, (12 de enero 2023). Indicador de oportunidad. Registros de movimientos de nómina de las UO. Se consideran Emisiones actuales (SIAA) ejemplo: Intendencia pago por mes, alumnos becados, guardias. Tabulados generales de nómina. 15 marzo 2023 personal administrativo (percepciones/deducciones). Relación de cheques emitidos, Relación de depósitos bancarios Indicador de emisiones, La liberación del proceso se realiza en el SIAA.

Las actividades de seguimiento del proceso se realizan mediante el plan de calidad y los criterios de aceptación. Criterios de aceptación definidos: Tiempos establecidos para la emisión de la nómina, revisión de tipos de movimientos, LSS, LFT, Conceptos pagados y deducidos descritos de manera clara.

DIRECCIÓN DE PRESTACIONES SOCIALES

Prestaciones Sociales a los Universitarios

Se aplica el Procedimiento de prestaciones sociales para los universitarios. Versión 13 del 1 de octubre 2021 Solicitar información para solicitar crédito de Fonacot (talón de pago, credencial UAS o INE). Debe presentar últimos 4 talones de pago, comprobantes de domicilio y estado de cuenta. Se verifica la nómina del SIAA. (descuentos y de que). Revisa y verifica el sistema con número de empleado la capacidad de pago del trabajador y alta del IMSS. Imprimir y entregar el formato para que se tramite en Fonacot.

Se revisan créditos activos con Fonacot. Este se revisa para: Aceptar o rechazar el trámite. Ejemplo: Empleado 1445 Rocío A., "Consulta de créditos Fonacot de un empleado". Ejemplo: ID 84908 Folio 10871 fecha de captura: 30 enero de 2023. Fecha de pago 15 de marzo de 2023. Saldo (Descuento en tres

| | |
|--|--|
| | <p>quincenas). Se manda a sueldos y salarios. Movimientos de nómina en "Alta de crédito de Fonacot. Recibido por sueldos y salarios. Ejemplo: 23715 Vázquez Venecia María. ID 78890 "Número de contrato 13 "Solicitud de crédito certificación del centro de trabajo". Ayuda Médica: Programa VTG (Ventanilla de trámites generales). Sindicato envía paquete de trámite de ayuda. Trípticos de requisitos. (Lentes, dentales, médicos, médicos ortopédicos, educación especial), Talón de cheque del trabajador, identificación (Cónyuge, hijos menores de edad). Se revisa factura: Si no viene completo se rechaza el trámite. Se captura en VTG. Ayuda de lentes 13264 \$1910. Trinidad Ramírez, Cheque 3611, 22964 Martínez López. Cheque 3578, Topado a 600 pesos. Montos médicos: 60%, ortopédicos 100%, Dentales 85%, Educación 100%. Lentes a 600 pesos. Académicos: 7 de diciembre 2022 apoyo dental trabajador 19040 pago: \$10,518 Cheque 4159. Intervención medicas: Empleado 21020 Leticia Campos 28 de noviembre de 2022. Rechazado por respaldo del IMSS. Rechazos en el SIIA Trámite 22230025. 12320 24 de noviembre de 2022. \$6, 868.93 (60%) \$4121,00 Cheque programado para pago. Oficio de prestaciones Sociales a Auditoría Interna UAS (DAE) entregando la documentación, firma de recibido. Tramite de egresos del VTG y recepción de documentos.</p> <p>Se tiene "Procedimiento de prestaciones sociales a los universitarios", Diagrama de flujo de "Ayudas médicas". Solicitud de alta del IMSS. "Solicitud de Afiliación al IMSS" Ejemplo: Número de empleado 22728 1 de febrero de 2022 Fecha de alta 1 de febrero de 2021: Información completa se checa cobertura activa. NSS 23089083580 y el INE. Número de lote. 344683727.</p> <p>"Control de afiliación de al IMSS trabajadores" de febrero 2023 y marzo 2023. Quiñonez García 1 de febrero de 2023. Masiva Lote 344327092 (un alta). Masiva Lote 345753634 (56 altas, 65 presentados, 9 rechazados). Ejemplo: Brisia Silva Picos 347507702. Requisitos de afiliación. NSS e INE Sistema SIIA (se verifica cobertura) "Solicitud del IMSS".</p> <p>Se cuenta con un procedimiento salidas no conformes, versión 15 del 30 de octubre de 2021. (No ha sido necesario aplicarlo en esta área).</p> <p>DIRECCIÓN GENERAL DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES Servicios al público.</p> <p>Libros en proceso (para elabora fichas), Revisión. Fumigación: Requisición. Reporte del proveedor "Matabichos" 21 de junio de 2021 (se fumiga periódicamente).</p> <p>Se revisa Inventario, de acuerdo con el SIABUC 8 (anual). Reporte de libros perdidos (no se regresaron, se sustrajeron) once títulos. Libros en proceso se etiquetan (SIABUC), Código, Ejemplar Biblioteca 112 Número de adquisición. 1244 PQ (Clasificación LC Biblioteca del Congreso se EU. Library Congress). "Los fotógrafos hablan sobre la fotografía" Blume, No de adquisición 1338, "Procedimiento de servicios al público" versión 21 del 31 de octubre de 2022. Sala de consulta Digital. Catalogo Electrónico.</p> <p>Se asesora el uso del catálogo si es requerido. Se genera "catálogo colectivo". Préstamo interno, Préstamo externo, Módulo de préstamos internos: Módulo de préstamos externos: Se cuenta con un catálogo colectivo. SIBIUAS: Se solicita la credencial del alumno. Inscritos en la escuela (SIABUC). "Requisitos y criterios de aceptación" 5 días de préstamo a profesores, 3 días de préstamo internos. Se usa el Formato de salida no conforme. (identificación de libros que no están en el acervo), se revisa pertinencia y si es requerido se solicita su adquisición.</p> <p>DIRECCIÓN GENERAL DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO FACULTAD DE DERECHO Servicios al público.</p> <p>Se revisa "Procedimiento de servicios al público" versión 21 del 31 de octubre de 2022. Sala de consulta Digital, Catalogo Electrónico. Se asesora el uso del catálogo si es requerido. Se genera "catálogo colectivo", Préstamo interno, Préstamo externo, Módulo de préstamos internos: Módulo de préstamos externos.</p> <p>Se solicita la credencial del alumno Inscritos en la escuela (SIABUC), "Requisitos y criterios de aceptación", Arco (mantenimiento, verificación). Se revisaron: K1028, A33 (Número de adquisición 198) El Contrato de Compra-venta. Mac Graw Hill, Derecho Mercantil Internacional Ed. Porrúa K105 Adquisición 5331, Con fichas de libros en SIABUC.</p> <p>DIRECCION GENERAL DE SERVICIOS ESCOLARES SERVICIOS ESCOLARES DE LA UNIDAD REGIONAL SUR Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura</p> <p>Se constituye una "Comisión Institucional de Admisión" (CIA) para coordinar el proceso de admisión a programas académicos para toda la UAS. Se generó Minuta de "Constitución de instalación del Comité Institucional de Admisión" 1 de febrero 2022 (periodo 2022-2023). Se definen políticas de admisión por nivel y unidad académica. (Ejemplo: Turismo). Se socializa por Zona (para las diferentes niveles y carreras). Las políticas incluyen periodo, horarios, requisitos, acceso a portal, cuota, etc. En su caso se emite un "Reporte de Salidas no conformes" Este considera: Descripción, área, acciones de tratamiento y Cierre.</p> |
|--|--|

| | |
|--|--|
| | <p>Se cuenta con el "Procedimiento para el control de salidas no conformes" versión 15 del 30 de octubre 2021. No se han generado reportes de salidas no conformes de manera reciente, debido a que no ha sido necesario. La operación de los procesos de admisión a los programas académicos se realiza en cada Unidad Académica por parte de los Responsables de Control Escolar de UA y los auxiliares de Control escolar. Se siguen los lineamientos de admisión definidos por la DGSE y el CIA. La Coordinación Regional da seguimiento al proceso de admisión de las unidades académicas bajo su responsabilidad (bachillerato y profesional). Anteriormente se adquirirían las pruebas de Ceneval para los exámenes de admisión, ya no va a aplicar este examen, derivado de que se aplicará un "examen diagnóstico" con recursos propios. Se cuenta con un "Informe de Seguimiento y Monitoreo CENEVAL por unidad académica. (Del último examen Ceneval aplicado). Para la operación de sus procesos, los recursos son proporcionados por Vicerrectoría y en cada unidad académica por su dirección. Para la operación de sus procesos se solicita mantenimiento a Vicerrectoría (equipo de cómputo y conectividad). No se requiere de equipo de inspección medición y prueba para este proceso. El control de la información documentada se realiza mediante el portal del SGC (documentos aprobados, difusión y acceso), así como con el procedimiento de control de información documentada. Como parte de la evaluación, se validó la correcta realización del proceso.</p> <p>DIRECCION GENERAL DE SERVICIOS ESCOLARES ESCUELA PREPARATORIA RUBÉN JARAMILLO Admisión los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura.</p> <p>Como parte de la evaluación, se revisa la operación del proceso en la Unidad Académica, se consideraron 1300 alumnos de primer ingreso. Para la información del proceso y su seguimiento se usa el sistema SACE. Se cuenta con un "Plan de Calidad de Proceso General de Admisión a un programa Educativo". Este considera: Partes interesadas, requisitos para el producto y servicio, recursos, información, procedimientos, instrucciones. Actividades, criterios de aceptación, responsables, evidencias y salidas y objetivo relacionado. Partes interesadas: Padres de Familia, Aspirantes, Administración Central, Secretaría académica. Recursos: PC, SIACE. Salidas: Proceso de admisión con orden y transparencia y la Constancia de inscripción emitidas. Información: Ley General de Educación. Ley Federal de protección de datos personales, Reglamento escolar y Reglamento de admisión, entre otros.</p> <p>Se cuenta con un Aviso de privacidad y "Carta de consentimiento" para consultar información electrónica (padre, madre, tutor, tutor académico, ninguno). Se usa el Sistema de Información Integral del Alumno (SIIA) para incluir información de admisión. Aquí se encuentra el aviso de privacidad: Domicilio del responsable, Datos personales que se recaban: Nombre, correo, domicilio, consentimientos padres, enfermedades crónicas, discapacidad. Fundamento para el tratamiento de datos personales: Reglamento escolar, Finalidades del tratamiento, Mecanismos y medios y procedimientos (ARCO) acceso, rectificación, cancelación y oposición, Domicilio de Unidad de transparencia y Modificaciones al Aviso de privacidad. Se tiene el "Reglamento Especial de admisión" del 29 de abril 2016. (Está en la página de la DGSE en el campo de normatividad).</p> <p>Para la operación del proceso se aplica el "Proceso General de admisión a un programa Educativo" versión 10 del 11 de febrero de 2022. Desarrollo: Convocatoria (CIA 2023-2024 20 de febrero al 17 de marzo). Capacidad de admisión (Cédula de información en el SACE) "Cédula de información de información para examen Ceneval" Preparatoria: Rubén Jaramillo. Número de fichas 1000 (22 grupos) bachillerato escolarizado y 400 bachillerato escolarizado nocturno (6 grupos). Se consideran Aulas de examen y aulas de grupos. Responsables de aplicación de examen. Captura en el SACE. Publicación de requisitos de preinscripción (página de la DGSE) y en página de Facebook de la Preparatoria (periodo 20 feb a 17 de mar 2023).</p> <p>Aspirante se registra en la liga de inscripción solicita ficha, pago del banco y subir expediente (CURP, Acta de nacimiento, Constancia de Calificaciones). Portal del SACE (se va revisando información). Se acepta o se rechaza. En revisión de documentos por autorizar. (4 documentos, Folio de preinscripción). Ejemplo: Estrella Escobar Folio 11076435. Publicación de Facebook (Guía de errores frecuentes en la inscripción: ejemplo fotografías con ayuda visual).</p> <p>Aspirante descarga constancia de preinscripción. (Ejemplo: Carlos Rangel Folio: 010973314 Datos Generales, Datos padre madre o tutor, estudios) con VoBo de Control escolar. No se puede descargar el formato si no se han aceptado los documentos. Se usa Kardex para calcular el promedio del aspirante: Romina García Folio 10972796. Actividades Comité Institucional de Admisión (minuta CIA). Determinación de cuotas de inscripción y solicitud de recibos de inscripción. Publicación de fechas de inscripción. Documentos: Certificado de bachillerato, acta de nacimiento, Carta protesta (de decir verdad), Carta consentimiento, Documento NSS, Carta de comprobantes de pago. Autorización de datos personales (Nombre del alumno, número de cuenta, teléfono y correo electrónico).</p> <p>Se observa conformidad en la operación del proceso.</p> |
|--|--|

DEFENSORÍA DE LOS DERECHOS UNIVERSITARIOS

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

El proceso para cuando una persona de la comunidad universitaria considera que no se están respetando sus derechos universitarios se inicia con la recepción de la solicitud que puede ser asistiendo a las instalaciones físicas o por medio de correo electrónico. Una vez recibida la solicitud el caso pasa a revisión donde se realiza una valoración y determinar si de acuerdo con el reglamento se pueda atender. Los requisitos mencionados se encuentran en REQUISITOS PARA LA SOLICITUD DE QUEJA. Para revisar el proceso se realiza la revisión de los documentos generados en un caso escogido al azar encontrando lo siguiente: Se recibe el caso con Folio 004/2022, Se llena un formato que cuente con lo descrito en el Art 17 de la Legislación universitaria. Se hace una investigación si cae en la competencia de la unidad, Se llena el formato REPORTE DE INVESTIGACIÓN. En el caso revisado la determinación a la que se llegó es eliminar la medición del largo de las faldas del REGLAMENTO DE LA UNIDAD ACADÉMICA, En caso de no llegar a un acuerdo se llena el formato ACTA NO CONCILIATORIA (fue el caso) O CONCILIATORIA (en caso de llegar a un acuerdo). Derivado de las reuniones de las 2 partes se elabora un escrito por el Responsable de apoyo psicológico, Responsable de Tutorías y la Coordinadora de Orientación Educativa. Se procede a realizar un escrito de recomendación en el formato RECOMENDACIÓN. Después se solicitan las evidencias de la recomendación y se almacenan, para el caso revisado como evidencia se muestra el nuevo reglamento y las firmas de enterado por parte de los padres. Se observa conformidad con el procedimiento establecido.

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

Solicitud, realización y entrega de resultados de estudios clínicos.

El proceso se inicia con la solicitud del paciente por medio de una orden médica, esta solicitud de entrega al área de recepción del laboratorio donde la recepcionista ingresa los datos en el sistema. A partir de los datos ingresados al sistema se imprimen una etiqueta con los datos del paciente. El paciente pasa a un área de toma de muestra y se le extrae la sangre y la muestra es etiquetada con la etiqueta que da la recepción. La muestra permanece en el área de toma y después es llevada al laboratorio en una hielera. (no debe sobrepasar las 3 horas). Dependiendo el tipo de análisis solicitados se asignarán en las diferentes áreas del laboratorio para su realización. Una vez realizados los análisis estos se cargan en el sistema y se elabora un informe de resultados el cual el paciente puede recoger en la recepción. Al final se le pide al usuario que realice el llenado de una encuesta de satisfacción al cliente. Para atender quejas después de realizado el servicio se tiene PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE SALIDAS NO CONFORME y el formato CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES. De los controles implementados para asegurar la validez de los resultados del laboratorio dependiendo el tipo de prueba se hay establecidos controles de calidad e indicadores del proceso como por ejemplo muestras de concentración conocidas que acompañan a la muestra que se analiza de los cuales se tienen documentado criterios de aceptación. Otro control es que la Dirección realiza la gestión para programar una comparación interlaboratorio del proveedor PACAL (Programa de aseguramiento de la calidad) con participaron mensual y con última fecha de realización de febrero 2023.

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 proceso se inicia con la aplicación de un cuestionario al candidato a donador donde se recaba información de la persona, después se revisan las repuestas del candidato y se analiza la factibilidad para seguir en el proceso, en caso de que el candidato cumpla se pasa a una entrevista con el médico para tener más detalle y certeza sobre si es un candidato adecuado, en caso de que si el proceso sigue en el área de flebotomía para la extracción de la sangre. La sangre extraída es sujeta de diferentes análisis para confirmar que esté libre de enfermedades. De los controles implementados para asegurar la validez de los resultados del laboratorio se tiene implementado un programa de control de calidad mediante comparación de sus resultados en pruebas interlaboratorio en las cuales han obtenido calificaciones satisfactorias. Al final del proceso los resultados de los análisis de laboratorio se entregan al donante y se le hace llegar una encuesta de satisfacción al cliente. Se observa cumplimiento de las actividades en relación con el procedimiento establecido.

DIRECCION DE ARCHIVO GENERAL

Servicios de archivo general

El proceso inicia mediante la solicitud y el ingreso de los documentos por parte de los alumnos o empleados en las instalaciones de la Dirección General de Archivo, los documentos se revisan, se digitaliza y se almacenan de forma física para generar el expediente. Se realiza un ejercicio de trazabilidad para revisar si los expedientes se pueden consultar de manera correcta en la página. Pasos para ver expediente: Se revisa el expediente de Bueno Castro Jorge Luis empleado 15883. Informática da una clave de acceso y se requiere número de empleado para ingresar al sistema por tema de protección de datos personales. En caso de que el usuario requiera los documentos de su expediente se hace la petición al departamento de jurídico y la dirección de archivo general lo otorga para su uso temporal. Después del uso se debería regresar la

documentación al área de archivo general. Los controles del proceso están implícitos en la plataforma. En caso de que el personal requiera sus documentos se le pueden entregar de manera física con la consigna de que los regrese. Los controles que se aplican a los documentos para el almacenamiento adecuado es monitorear las condiciones de humedad y temperatura, en caso de humedad alta se colocan desecadores en recipientes y en caso de humedad baja se colocar un humidificador. Respecto a la temperatura esta se controla a través de aires acondicionados.

COORDINACIÓN GENERAL DE EXTENSIÓN DE LA CULTURA

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

El proceso se inicia con la solicitud del cliente ya sea para la prestación de espacios o equipamiento para la realización de estos. En la revisión se presenta registros de trazabilidad por medio de los siguientes documentos: Solicitud del cliente, formato solicitud de espacios culturales y/o infraestructura. Se llena una carta responsiva para devolver el material prestado. Se firma la autorización del servicio. Se le hace llenar una encuesta de satisfacción al cliente encuesta de satisfacción a usuario. Se realizan revisiones para el cumplimiento de los requisitos del solicitante. Lo anterior se describe dentro del procedimiento de aprobación, programación, ejecución, y seguimiento de eventos culturales y prestación de espacios culturales e infraestructura. En caso de que no se haya podido realizar algún servicio hay evidencia documentada en el llenado del formato solicitud de eventos culturales.

DIRECCIÓN GENERAL DE VINCULACIÓN Y RELACIONES INTERNACIONALES
ESCUELA DE NEGOCIOS

Promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil

El proceso se puede concretar en los siguientes pasos: 1. Se autoriza la convocatoria. 2. Se realiza difusión del programa de movilidad. 3. Promoción del programa. 4. El estudiante interesado reúne los requisitos. 5. Entrega documentación al responsable de vinculación académica. 6. Se revisa la información. 7. Se entrega la documentación a la coordinación de movilidad estudiantil. 8. El coordinador revisa los expedientes y se organizan para su entrega. 9. Se envía la documentación a la unidad receptora. 10. En caso de aceptación se entrega una carta de aceptación al alumno. 11. Se informa al estudiante de su aceptación. 12. Se auxilia al estudiante respecto a su itinerario. 13. El estudiante cursa el semestre en la unidad receptora 14. Termina la estancia. 15. Se elabora un reporte. 16. Se contesta encuesta por parte del alumno 17. Se reciben las calificaciones de parte de la otra unidad. Por la naturaleza del proceso no se tienen salidas no conformes y los controles operacionales se tienen de manera digital ingresando la documentación en la plataforma, de hecho, la plataforma indica que documentos se solicitan, después el alumno puede revisar si sus documentos fueron aceptados en línea, al final el estudiante puede ver el estado de su solicitud. Como una forma de control en la plataforma la constancia no puede imprimir la constancia hasta que sean aceptados los documentos.

DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS ESCOLARES
ESCUELA DE NEGOCIOS.

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

Para realizar el control de la producción y la prestación de servicios en relación con la Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura, el LE Adiel, identifica el procedimiento de "Proceso General de Admisión a un Programa Educativo", mediante el cual se define la planeación para ofertar servicios al cliente. El LE Adiel muestra cómo funciona este sistema y que es monitoreado por el departamento de Control escolar. En el módulo de preinscripción se ve la escuela y cuantas fichas se van a ofertar u ofertaron en el periodo escolar cuantos. Se elige la escuela en la pestaña de Cedula de información para la aplicación de examen CENEVAL ciclo escolar 2024-2025 se tiene la información de la unidad académica (director, secretario académico, teléfonos y correos) el módulo (ingenierías y tecnología, ciencias salud, etc) se revisó la Facultad de enfermería mochis Fichas a solicitar (840), aulas para aplicación de examen (21), capacidad del aula promedio (40), aulas ind. (11) y matrícula (550). Con todos estos datos Control escolar tiene una Cedula de información.

El producto final de este proceso es la Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura. Adicionalmente a este proceso se apoya a los estudiantes con cartas de pasantía, presentación trámite de su título profesional. En este proceso no se presentan salidas no conformes, debido a que se tienen controles en las diferentes etapas de este proceso, de realizar preinscripción si cumple con la información requerida continua el proceso, en caso contrario el sistema muestra para revisar el problema que se tiene con los documentos. La UAS se asegura que los recursos proporcionados a los aspirantes son apropiados para el seguimiento que se tiene para la Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura.

DIRECCIÓN GENERAL DE VINCULACIÓN Y RELACIONES INTERNACIONALES

| | |
|--|--|
| | <p>FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y TECNOLÓGICAS Promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil. El proceso se puede concretar en los siguientes pasos: 1. Se autoriza la convocatoria. 2. Se realiza difusión del programa de movilidad. 3. Promoción del programa. 4. El estudiante interesado reúne los requisitos. 5. Entrega documentación al responsable de vinculación académica. 6. Se revisa la información. 7. Se entrega la documentación a la coordinación de movilidad estudiantil. 8. El coordinador revisa los expedientes y se organizan para su entrega. 9. Se envía la documentación a la unidad receptora. 10. En caso de aceptación se entrega una carta de aceptación al alumno. 11. Se informa al estudiante de su aceptación. 12. Se auxilia al estudiante respecto a su itinerario. 13. El estudiante cursa el semestre en la unidad receptora. 14. Termina la estancia. 15. Se elabora un reporte. 16. Se contesta encuesta por parte del alumno. 17. Se reciben las calificaciones de parte de la otra unidad. Se revisa como parte de la auditoría, el procedimiento específico del proceso, observándose en conformidad en la unidad académica.</p> <p>DIRECCIÓN GENERAL DE VINCULACIÓN Y RELACIONES INTERNACIONALES Promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil Para llevar a cabo la producción y la prestación del servicio, el responsable menciona que cuenta con el Procedimiento de Promoción, Incorporación y Seguimiento del Programa de Movilidad Estudiantil, con versión actual número 7 de fecha 16 de febrero de 2023, en el cual se desarrollan los capítulos de: objetivo, el alcance, definiciones, terminología y siglas, 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 apoyar al control de la provisión del servicio uniformando y controlando el cumplimiento de las actividades de trabajo y así encaminar las actividades hacia la eficacia y mejora continua del proceso, cuidando siempre satisfacer los requerimientos que demandan los usuarios. Su alcance aplica a los usuarios que soliciten servicios hacia el área de Vinculación, los cuales se describen en la información documentada del proceso. De manera general, las actividades más relevantes del proceso son las siguientes: Relacionadas con estudiantes que salen de la UAS (Apertura de convocatorias, Integración del expediente de los alumnos, Apoyo en la canalización hacia el destino, Seguimiento a postulaciones estudiantiles, Reuniones con los responsables de las UA's, Sesiones informativas con los estudiantes que vuelven) y Relacionadas con estudiantes que llegan a la UAS (Apertura de convocatoria, Integración de los alumnos.). Entre los mecanismos para efectuar el control del servicio resaltan los lineamientos de las convocatorias, el mantenimiento actualizado del soporte documental en Google Drive. Como evidencia de la identificación y trazabilidad, se muestran diversos registros como los expedientes de los alumnos, solicitudes, oficios, minutas, bases de datos y reportes que contienen el grueso de toda esa información, los cuales son posteriormente digitalizados y resguardados para su control. Un mecanismo eficaz para mantener la trazabilidad es el registro de las convocatorias, así como también los expedientes de alumnos. La entrevistada señaló que resguardan expedientes desde el año 2017 y eso es una gran ayuda a la eficacia del proceso, ya que sirve como estadística y ejemplo por si algún alumno va donde otro ya fue (universidad, país, visado, etc.). Como actividades posteriores a las entregas se tiene principalmente la generación de constancias de participación y el seguimiento del registro de calificaciones en el kardex de los alumnos. En cuanto al control de los cambios se cuenta con el Procedimiento para el Control de la Información Documentada, el cual señala los lineamientos para actualizar la documentación y con ello mantenerla alineada a la manera en que los responsables de cada proceso realizan sus actividades. El entrevistado manifestó 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, con versión 15 de fecha 30 de octubre de 2021, en el que se definen las actividades a desarrollar para identificar y controlar dichas salidas. El que no se hayan presentado salidas no conformes se atribuye a la utilización de recursos de seguimiento y medición como lo son los mecanismos establecidos para verificar las entradas al proceso, así como a un control visual riguroso de la información que se procesa y entrega.</p> <p>DIRECCIÓN GENERAL DE VINCULACIÓN Y RELACIONES INTERNACIONALES Elaboración, Control y Seguimiento de Convenios El entrevistado, menciona que cuentan con Procedimiento de Solicitud, Elaboración, Firma y Seguimiento de Convenios, con versión actual número 4 de fecha 29 de octubre de 2021, en el cual se desarrollan los capítulos de: objetivo, el alcance, definiciones, terminología y siglas, 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). Su alcance aplica a los usuarios que soliciten servicios hacia el área de Vinculación, los cuales se describen en la información documentada del proceso. De manera general, las actividades más relevantes del proceso son las siguientes: Recepción de propuestas de convenio. Validación normativa. Gestión de la firma. Coordinación con UA's</p> <p>Entre los mecanismos empleados para el control del servicio resaltan los lineamientos institucionales, el mantenimiento actualizado del soporte documental en el sistema de gestión del área, así como de evidenciar</p> |
|--|--|

de la identificación y trazabilidad, se muestran diversos registros como los expedientes de los alumnos, solicitudes, oficios, minutas, bases de datos y reportes que contienen el grueso de toda esa información, los cuales son posteriormente digitalizados y resguardados para su control. Un mecanismo eficaz para mantener la trazabilidad es el registro de las convocatorias, así como también los expedientes de alumnos. El entrevistado señaló que resguardan expedientes desde el año 1994 y eso es una gran ayuda a la eficacia del proceso, ya que sirve como estadística del cómo se ha trabajado y cual ha sido su evolución. El entrevistado manifestó que a la fecha, se ha registrado una salida no conforme, respecto a la generación de convenios sin seguir el procedimiento adecuado, para lo cual establecieron controles para que ahora sólo puedan emitirse de esa forma desde Rectoría, para lo cual emplean el Procedimiento para el Control de las Salidas No Conformes, con versión 15 de fecha 30 de octubre de 2021, en el que se definen las actividades a desarrollar para identificar y controlar dichas salidas.

DIRECCIÓN GENERAL DE VINCULACIÓN Y RELACIONES INTERNACIONALES
FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN

Promoción, Incorporación y Seguimiento del Programa de Movilidad Estudiantil

La Mtra. Iliana Judith Palazuelos Molina menciona que cuenta con el Procedimiento de Promoción, Incorporación y Seguimiento del Programa de Movilidad Estudiantil, con versión actual número 3 de fecha 3 de julio de 2020, el objetivo de este documento es apoyar al control de la provisión del servicio uniformando y controlando el cumplimiento de las actividades de trabajo y así encaminar las actividades hacia la eficacia y mejora continua del proceso, cuidando siempre satisfacer los requerimientos que demandan los usuarios. En donde menciona que las actividades más relevantes del proceso son: Relacionadas con estudiantes que salen de la UAS, Recepción de convocatorias, Recepción y evaluación de la solicitud, Apoyo en la canalización hacia el destino, Asesoría y seguimiento uno a uno con estudiantes, Relacionadas con estudiantes que llegan a la UAS, Integración, Concentrado de calificaciones para egresar, Asesoría y seguimiento uno a uno con estudiantes. Siendo que los mecanismos para efectuar el control del servicio resaltan los lineamientos de las convocatorias, la evidencia de la identificación y trazabilidad, se muestran diversos registros como los expedientes de los alumnos, solicitudes, oficios, minutas, bases de datos y reportes que contienen el grueso de toda esa información, los cuales son posteriormente digitalizados y resguardados para su control. Un mecanismo eficaz para mantener la trazabilidad es el registro de las convocatorias, así como también los expedientes de alumnos. La entrevistada señaló que resguardan expedientes hasta con cinco años de antigüedad. Como actividades posteriores a las entregas se tiene principalmente la generación de constancias de participación. En cuanto al control de los cambios se cuenta con el Procedimiento para el Control de la Información Documentada, el cual señala los lineamientos para actualizar la documentación y con ello mantenerla alineada a la manera en que los responsables de cada proceso realizan sus actividades. El entrevistado manifestó 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, con versión 15 de fecha 30 de octubre de 2021, en el que se definen las actividades a desarrollar para identificar y controlar dichas salidas. El que no se hayan presentado salidas no conformes se atribuye a la utilización de recursos de seguimiento y medición como lo son los mecanismos establecidos para verificar las entradas al proceso, así como a un control visual riguroso de la información que se procesa y entrega.

DIRECCIÓN GENERAL DE VINCULACIÓN Y RELACIONES INTERNACIONALES
FACULTAD DE ESTUDIOS INTERNACIONALES Y POLÍTICAS PÚBLICAS

Promoción, Incorporación y Seguimiento del Programa de Movilidad Estudiantil

La Mtra. Melissa Lazcano para llevar a cabo la producción y la prestación del servicio, se cuenta con el Procedimiento de Promoción, Incorporación y Seguimiento del Programa de Movilidad Estudiantil, con versión actual número 3 de fecha 3 de julio de 2020, en el cual se desarrollan los capítulos de: objetivo, el alcance, definiciones, terminología y siglas, 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 apoyar al control de la provisión del servicio uniformando y controlando el cumplimiento de las actividades de trabajo y así encaminar las actividades hacia la eficacia y mejora continua del proceso, cuidando siempre satisfacer los requerimientos que demandan los usuarios. Su alcance aplica a los usuarios que soliciten servicios hacia el área de Vinculación, los cuales se describen en la información documentada del proceso. De manera general, las actividades más relevantes del proceso son las siguientes: Relacionadas con estudiantes que salen de la UAS: Recepción de convocatorias, Junta informativa al inicio del curso, Recepción y evaluación de la solicitud, Apoyo en la canalización hacia el destino, Asesoría y seguimiento uno a uno con estudiantes. Relacionadas con estudiantes que llegan a la UAS: Integración, Concentrado de calificaciones para egresar, Asesoría y seguimiento uno a uno con estudiantes.

Entre los mecanismos para efectuar el control del servicio resaltan los lineamientos de las convocatorias, el mantenimiento actualizado del soporte documental en Google Drive. Como evidencia de la identificación y

trazabilidad, se muestran diversos registros como los expedientes de los alumnos, solicitudes, oficios, minutas, bases de datos y reportes que contienen el grueso de toda esa información, los cuales son posteriormente digitalizados y resguardados para su control. Un mecanismo eficaz para mantener la trazabilidad es el registro de las convocatorias, así como también los expedientes de alumnos. La entrevistada señaló que resguardan expedientes desde el año 2010 y eso es una gran ayuda a la eficacia del proceso, ya que sirve como estadística y ejemplo por si algún alumno va donde otro ya fue (universidad, país, visado, etc.). Como actividades posteriores a las entregas se tiene principalmente la generación de constancias de participación. En cuanto al control de los cambios se cuenta con el Procedimiento para el Control de la Información Documentada, el cual señala los lineamientos para actualizar la documentación y con ello mantenerla alineada a la manera en que los responsables de cada proceso realizan sus actividades. El entrevistado manifestó 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, con versión 15 de fecha 30 de octubre de 2021, en el que se definen las actividades a desarrollar para identificar y controlar dichas salidas. El que no se hayan presentado salidas no conformes se atribuye a la utilización de recursos de seguimiento y medición como lo son los mecanismos establecidos para verificar las entradas al proceso, así como a un control visual riguroso de la información que se procesa y entrega.

COORDINACIÓN GENERAL DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO

Elaboración de la Estadística Básica

El Maestro Jesús Manuel Elizalde Valles, menciona que para la producción y la prestación del servicio, se cuenta con el Procedimiento de Elaboración de la Estadística Básica, con versión actual número 16 de fecha 3 de noviembre de 2021, en el cual se desarrollan los capítulos de: objetivo, el alcance, definiciones, terminología y siglas, 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. El objetivo de este documento es apoyar al control de la provisión del servicio uniformando y controlando el cumplimiento de las actividades de trabajo y así encaminar las actividades hacia la eficacia y mejora continua del proceso, cuidando siempre satisfacer los requerimientos que demandan los usuarios. Su alcance aplica a los usuarios que soliciten servicios hacia el área de Elaboración de la Estadística Básica, los cuales se describen en la información documentada del proceso. De manera general, las actividades más relevantes del proceso son las siguientes: Seguimiento del comportamiento de la matrícula, Determinar el porcentaje variación cada periodo, Practicar una auditoría al reporte dos veces al año. Como evidencia de la identificación y trazabilidad, se muestran diversos registros como recibos, solicitudes, oficios, minutas, bases de datos y reportes que contienen el grueso de toda esa información, los cuales son posteriormente digitalizados y resguardados para su control. El entrevistado expresa que se da seguimiento anualmente al comportamiento de la matrícula, el promedio de varianza es el 10% hacia arriba o hacia abajo. Se estima que la principal causa es la deserción y a su vez, se infiere que el origen de la deserción es la falta de orientación vocacional. Como actividades posteriores a las entregas se tiene principalmente la continuidad y seguimiento a la preservación de la eficacia por medio de reuniones periódicas entre el personal que interviene en el proceso. En cuanto al control de los cambios se cuenta con el Procedimiento para el Control de la Información Documentada, el cual señala los lineamientos para actualizar la documentación y con ello mantenerla alineada a la manera en que los responsables de cada proceso realizan sus actividades. Entre los controles de los cambios establecidos en el proceso se tiene la revisión anual a la información documentada por medio de auditorías, la migración de la documentación a medios digitales. El entrevistado manifestó 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, con versión 15 de fecha 30 de octubre de 2021, en el que se definen las actividades a desarrollar para identificar y controlar dichas salidas. El que no se hayan presentado salidas no conformes se atribuye a la utilización de recursos de seguimiento y medición como lo son los mecanismos establecidos para verificar las entradas al proceso, así como a un control visual riguroso de la información que se procesa y entrega.

COORDINACIÓN GENERAL DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO

Planeación, Programación, Presupuestación y Evaluación.

El Mtro. Jonathan Hernández, cuentan con un Procedimiento de Planeación, Programación, Presupuestación y Evaluación, con versión actual número 7 de fecha 20 de octubre de 2021, en el cual se desarrollan los capítulos de: objetivo, el alcance, definiciones, terminología y siglas, 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. El objetivo de este documento es apoyar al control de la provisión del servicio uniformando y controlando el cumplimiento de las actividades de trabajo y así encaminar las actividades hacia la eficacia y mejora continua del proceso, cuidando siempre satisfacer los requerimientos que demandan los usuarios. Su alcance aplica a los usuarios que soliciten servicios hacia el área de Planeación, los cuales se describen en la información documentada del proceso. De manera general, las actividades más relevantes del proceso son las siguientes: Planeación-

| | |
|--|--|
| | <p>elaboración del plan, Programación-asignar responsable, organización de los recursos, Presupuestación-asignar y calendarizar recursos, Asesoría y Seguimiento en la elaboración de Plan Operativo Anual de cada UO, Elaboración del informe rectoral, Elaboración de Informes preliminares, Capacitación constante al nuevo personal. Como evidencia de la identificación y trazabilidad, se muestran diversos registros como solicitudes, oficios, minutas, bases de datos y reportes que contienen el grueso de toda esa información, los cuales son posteriormente digitalizados y resguardados para su control. El entrevistado expresa que se da seguimiento trimestralmente al proceso, sobre lo que resalta que para cumplir este requisito es necesario alinear a metas del periodo y las anuales en la plataforma pertinente, en donde las UO envían su información y se les brinda retroalimentación y mantener constante el flujo de la información. Como actividades posteriores a las entregas se tiene principalmente la continuidad y seguimiento a la preservación de la eficacia por medio de evaluaciones trimestrales en las que interviene el personal del proceso. En cuanto al control de los cambios se cuenta con el Procedimiento para el Control de la Información Documentada, el cual señala los lineamientos para actualizar la documentación y con ello mantenerla alineada a la manera en que los responsables de cada proceso realizan sus actividades. El personal destaca el cambio profundo que ha significado implementar la Planeación Estratégica de forma sistemática dentro de la universidad, ya que hace 20 años la P.E. era indicativa y ahora parte de un proceso de reflexión en el nivel más alto de la organización. El entrevistado manifestó 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, con versión 15 de fecha 30 de octubre de 2021, en el que se definen las actividades a desarrollar para identificar y controlar dichas salidas. El que no se hayan presentado salidas no conformes se atribuye a la utilización de recursos de seguimiento y medición como lo son los mecanismos establecidos para verificar las entradas al proceso, así como a un control visual riguroso de la información que se procesa y entrega.</p> <p>DIRECCIÓN GENERAL DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO Registro, Seguimiento y Conclusión de Proyectos de Investigación La Doctora Mayra Para llevar a cabo el proceso de producción y la prestación del servicio, menciona que cuentan con el Procedimiento de Registro, Seguimiento y Conclusión de Proyectos de Investigación, con versión actual número 1 de fecha 30 de octubre de 2021, el objetivo de este documento es apoyar al control de la provisión del servicio uniformando y controlando el cumplimiento de las actividades de trabajo y así encaminar las actividades hacia la eficacia y mejora continua del proceso, cuidando siempre satisfacer los requerimientos que demandan los usuarios. Su alcance aplica a los usuarios que soliciten servicios hacia el área de Investigación, los cuales se describen en la información documentada del proceso. De manera general, las actividades más relevantes del proceso son las siguientes: Promoción dentro de la comunidad académica de los programas PROFAPI, que son los que cuentan con financiamiento. Promoción dentro de la comunidad académica de los programas sin financiamiento. Seguimiento a las cartas aval. Acompañamiento en el llenado de solicitudes. Acompañamiento en la generación de protocolos. Evaluación de los proyectos. Como evidencia de la identificación y trazabilidad, se muestran diversos registros como solicitudes, oficios, minutas, bases de datos y reportes que contienen el grueso de toda esa información, los cuales son posteriormente digitalizados y resguardados para su control. La entrevistada expresa que se da seguimiento al proceso mediante la Matriz de Control y seguimiento de Proyectos y la Matriz de Control y Seguimiento de Evaluación, sobre lo que resalta que para cumplir este requisito es necesario alinear que los investigadores concluyan sus proyectos, aunque manifiesta que en ocasiones ellos no están en condiciones de lograrlo. Como actividades posteriores a las entregas se tiene principalmente la emisión de constancias de participación a quienes generan proyectos de investigación concluidos de forma satisfactoria. En cuanto al control de los cambios se cuenta con el Procedimiento para el Control de la Información Documentada, el cual señala los lineamientos para actualizar la documentación y con ello mantenerla alineada a la manera en que los responsables de cada proceso realizan sus actividades. El entrevistado manifestó 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, con versión 15 de fecha 30 de octubre de 2021, en el que se definen las actividades a desarrollar para identificar y controlar dichas salidas. Como controles de salidas no conformes adicionales, se mencionó que es función del consejo evaluar la parte técnica y de auditoría interna la parte financiera. El que no se hayan presentado salidas no conformes se atribuye a la utilización de recursos de seguimiento y medición como lo son los mecanismos establecidos para verificar las entradas al proceso, así como a un control visual riguroso de la información que se procesa y entrega.</p> <p>DIRECCIÓN GENERAL DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO Creación, Reforma y Reedición de Programas de Posgrado Para la realización del proceso de producción y la prestación del servicio, el Dr. Trejo menciona que cuentan con el Procedimiento de Creación, Reforma y Reedición de Programas de Posgrado, con versión actual número 2 de fecha 13 de mayo de 2022, el objetivo de este documento es apoyar al control de la provisión del servicio uniformando y controlando el cumplimiento de las actividades de trabajo y así encaminar las actividades hacia la eficacia y mejora continua del proceso, cuidando siempre satisfacer los requerimientos</p> |
|--|--|

que demandan los usuarios. Su alcance aplica a los usuarios que soliciten servicios hacia el área de Posgrado, los cuales se describen en la información documentada del proceso. De manera general, las actividades más relevantes del proceso son las siguientes: Para la creación, el proyecto de programa alineado a la reglamentación. Para la programación, asignar responsable, organización de los recursos. Para la presupuestación, asignar y calendarizar recursos. Verificar que todo recurso esté alineado con una meta. Como evidencia de la identificación y trazabilidad, se muestran diversos registros como solicitudes, oficios, minutas, bases de datos y reportes que contienen el grueso de toda esa información, los cuales son posteriormente digitalizados y resguardados para su control. La entrevistada expresa que se da seguimiento al proceso mediante la Matriz de Control y seguimiento de Proyectos y la Matriz de Control y Seguimiento de Evaluación, sobre lo que resalta que para cumplir este requisito es necesario alinear que los investigadores concluyan sus proyectos, aunque manifiesta que en ocasiones ellos no están en condiciones de lograrlo. Las principales causas detectadas es que al investigador no se le aprueba el reporte técnico, aplica mal el recurso y/o desarrolla una enfermedad. Como actividades posteriores a las entregas se tiene principalmente la emisión de constancias de reconocimiento a los evaluadores externos. Igualmente se buscan los dictámenes sobre los programas para integrarlos al expediente. Esta última actividad no está dentro de las atribuciones del área pero el entrevistado la considera es importante. En cuanto al control de los cambios se cuenta con el Procedimiento para el Control de la Información Documentada, el cual señala los lineamientos para actualizar la documentación y con ello mantenerla alineada a la manera en que los responsables de cada proceso realizan sus actividades. El entrevistado manifestó 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, con versión 15 de fecha 30 de octubre de 2021, en el que se definen las actividades a desarrollar para identificar y controlar dichas salidas. Como controles de salidas no conformes adicionales, se mencionó que existen controles en las entradas del proceso proveyendo información a las partes interesadas. El que no se hayan presentado salidas no conformes se atribuye a la utilización de recursos de seguimiento y medición como lo son los mecanismos establecidos para verificar las entradas al proceso, así como a un control visual riguroso de la información que se procesa y entrega.

SECRETARIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

Ingresos

El Maestro Fernando Vázquez Barrón, describe durante la entrevista que para llevar a cabo la producción y la prestación del servicio, se cuenta con el Procedimiento de Ingresos Institucionales, con versión actual número 15 de fecha 31 de enero de 2022. El objetivo de este documento es apoyar al control de la provisión del servicio uniformando y controlando el cumplimiento de las actividades de trabajo y así encaminar las actividades hacia la eficacia y mejora continua del proceso, cuidando siempre satisfacer los requerimientos que demandan los usuarios. Su alcance aplica a los usuarios que soliciten servicios hacia el área de Ingresos Institucionales, los cuales se describen en la información documentada del proceso. De manera general, las actividades más relevantes del proceso son las siguientes: Canalización y distribución de los ingresos recibidos por la institución por medio de subsidios, proyectos, donativos y otros. Canalización y distribución de los ingresos recibidos por la institución por medio de recursos propios. La planeación, ejecución y verificación de conciliaciones bancarias. El cómputo de los indicadores de forma mensual. Como evidencia de la identificación y trazabilidad, se muestran diversos registros como recibos, solicitudes, oficios, minutas, bases de datos y reportes que contienen el grueso de toda esa información, los cuales son posteriormente digitalizados y resguardados para su control. Como actividades posteriores a las entregas se tiene principalmente la continuidad y seguimiento a la preservación de la eficacia por medio de la entrega de la información (comprobantes o lo que se requiera) a la Dirección General de Contabilidad de forma posterior. En cuanto al control de los cambios se cuenta con el Procedimiento para el Control de la Información Documentada, el cual señala los lineamientos para actualizar la documentación y con ello mantenerla alineada a la manera en que los responsables de cada proceso realizan sus actividades. El entrevistado manifestó 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, con versión 15 de fecha 30 de octubre de 2021, en el que se definen las actividades a desarrollar para identificar y controlar dichas salidas. El que no se hayan presentado salidas no conformes se atribuye a la utilización de recursos de seguimiento y medición como lo son los mecanismos establecidos para verificar las entradas al proceso, así como a un control visual riguroso de la información que se procesa y entrega. Una actividad importante para ello es el seguimiento de las conciliaciones de las cuentas bancarias.

SECRETARIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

Egresos

Responsable de la Ventanilla de Trámites Generales, detalla el proceso producción y la prestación del servicio, se cuenta con el Procedimiento de Egresos, con versión actual número 17 de fecha 31 de enero de 2022, en el cual se desarrollan los capítulos de: objetivo, el alcance, definiciones, terminología y siglas, 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 apoyar al control de la provisión del servicio uniformando y controlando el cumplimiento de las actividades de trabajo y así encaminar las actividades hacia la eficacia y mejora continua del proceso, cuidando siempre satisfacer los requerimientos que demandan los usuarios. Su alcance aplica a los usuarios que soliciten servicios hacia la Ventanilla de Egresos, los cuales se describen en la información documentada del proceso. De manera general, las actividades más relevantes del proceso son las siguientes: Administración de los recursos a manera de revolvente. Giro de cheques después de validar la solicitud. Pago a proveedores, tanto habituales como los determinados por la secretaría. Reembolsos internos Emplazamiento a pagos del sindicato de forma anual durante el mes de febrero. Como evidencia de la identificación y trazabilidad, se muestran diversos registros como recibos, cheques, solicitudes, oficios, minutas, bases de datos y reportes que contienen el grueso de toda esa información, los cuales son posteriormente digitalizados y resguardados para su control. Tal como el Reporte General de Cumplimiento de Satisfacción de usuario. Como actividades posteriores a las entregas se tiene principalmente la continuidad y seguimiento a la preservación de la eficacia por medio de reuniones periódicas entre el personal que interviene en el proceso. El entrevistado manifestó 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, con versión 15 de fecha 30 de octubre de 2021, en el que se definen las actividades a desarrollar para identificar y controlar dichas salidas.

DIRECCIÓN GENERAL DE SISTEMA BIBLIOTECARIO

Desarrollo de Colecciones

En el Proceso de Desarrollo de Colecciones, en el documento de Requisitos y Criterio de aceptación del producto y servicios se indican siete criterios de control para la operación, los cuales están relacionadas con la aceptación de los libros y que estos respondan con los planes y programas de estudios vigentes, así como los requisitos relacionados a las requisiciones de materiales bibliográficos y que éstas se realicen con base a la DCBI, para los casos de las donaciones se deben analizar las características de los ejemplares, para lo cual uno de los criterios de aceptación es que el ejemplar no tengan faltantes o este contaminados, por otro lado otro elemento importante en los criterios de aceptación en la solicitud de ejemplares es que se soliciten acervos que realmente se requieran en sentido de cantidades, todas estas solicitudes deben solicitarse a manera de listas durante los primeros tres días de cada mes y sin errores, finalmente se debe cumplir con el Reglamento General de Servicios Bibliotecarios vigente.

En el Proceso, los seguimientos al cumplimiento de las especificaciones del proceso se realizan de manera mensual y las mediciones son anuales, tal es el caso de las mediciones de satisfacción de usuario y la solicitud de recursos documentales. Para el caso de la identificación y trazabilidad es por medio del sistema SIABUC, en donde se tiene la información de cada documento ingresado a cada una de las bibliotecas, ya sea la Central o las departamentales de cada unidad académica, estos ejemplares se identifican con un número de adquisición o folio y con ese folio se traza todo el camino que sigue y en donde se encuentra físicamente. En el proceso, los criterios para liberar el producto, que en este caso es el ingreso del ejemplar a las bibliotecas y en óptimas condiciones, se debe destacar que los ejemplares deben responder a los planes y programas de estudio vigentes de la UAS, así como el número de ejemplares que se deben tener en físico. Un aspecto importante en el control del proceso es que antes de ingresar los ejemplares al área de adquisiciones y que en promedio se mantienen ahí un máximo de un mes, todos ellos ya pasaron por un análisis y revisión física para descartar a los ejemplares que pudieran dañar o contaminar a otros, ya sea por hongos o por insectos. Adicional a lo anterior, se realizan actividades de inspección visual, fumigaciones cada 3 o cada 6 meses. Se valida el cumplimiento del proceso.

DIRECCIÓN GENERAL DE SISTEMA BIBLIOTECARIO

Procesos técnicos

En el Proceso de Procesos Técnicos de la Dirección General del Sistema Bibliotecario, el material bibliográfico se identifica por medio de un número de clasificación para cada título y con diferentes número de adquisición para cada ejemplar de cada título, todo ello se encuentra registrado en el Sistema SIABUC y ahí se rastrea cada ejemplar, en el SIABUC se consultó como evidencia el número de adquisición 92449 con número de clasificación IPQ7297.18185 ingresado al proceso de Servicios al Público el 28 de febrero de 2023 y se pudo identificar y rastrear por completo y en cumplimiento con los requisitos establecidos.

Derivado de lo observado durante la evaluación, se concluye conformidad de la operación del proceso, respecto a lo establecido en el procedimiento documentado.

DIRECCIÓN GENERAL DE SISTEMA BIBLIOTECARIO

Servicios al Público

En el Proceso de Servicios al Público, el auditado, el Ing. Arnulfo Palomares Barragan, a través del módulo del SGC, presenta y explica el Plan de la Calidad de dicho proceso, en donde se identifica las partes interesadas, los requisitos para el producto y servicios, así como los recursos y la información requerida, todo

esto es considerado como entradas del procesos, en este mismo documento se cuenta con los procedimientos, criterios de aceptación y responsables.

En el proceso la identificación y trazabilidad del servicio brindado a cada usuario es por medio del número de identificación de cada usuario, así como por medio SIABUC, en donde se puede trazar día por día todos los servicios, por semana o mes, según la información que se requiera analizar, con dicha información se realiza un reporte mensual, el cual sirve para medir la eficacia del proceso. Los datos de identificación y trazabilidad de los servicios son a partir de la fecha, el número de adquisición de libro, título del ejemplar, la clasificación del libro, la fecha de consulta y el analista que realizo el préstamo.

Se valida la planificación realizada para la operación del proceso, observándose en conformidad.

DIRECCIÓN GENERAL DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO
FACULTAD DE EDUCACIÓN FÍSICA Y DEPORTE

Servicios al público

En el Proceso de Servicios al Público de la biblioteca departamental de la Facultad De Educación Física Y Deporte, para mantener las condiciones controladas del proceso se tiene un plan de la calidad del proceso, el cual es el mismo para todos los multisitios, en este plan se identifican las entradas, las actividades de control del proceso y las salidas que se esperan. Se establecen los requisitos para el servicio, los procedimientos relacionados y los responsables; como parte del control del proceso, se realizan mediciones relacionadas con el préstamo interno, préstamo externo y la satisfacción del usuario, los dos primeros se miden y da seguimiento mensual y el tercero solo cuando se solicita por parte de la Dirección General del Sistema Bibliotecario. Para el control del proceso, se cuenta con un procedimiento para el control de las salidas no conformes, actualmente no se tienen salidas no conforme.

DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS ESCOLARES
ESCUELA PREPARATORIA EMILIANO ZAPATA

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

En el proceso de Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura, en la Escuela Preparatoria Emiliano Zapata, el proceso se controla con base a la revisión de los documentos de cada aspirante, esta revisión consiste en la revisión de legibilidad, integridad y vigencia de los documentos de entregan los aspirantes, estos son las actas de nacimiento, el CURP, la Constancia de Calificaciones y la fotografía, todos los criterios de aceptación de encuentran indicados en el documento llamado Requisitos y criterios de aceptación de productos y servicios, el cual se mostró como evidencia en el Módulo del SGC con fecha de actualización del 11 de febrero del 2022 versión 10; es importante destacar que los requisitos de control del proceso se establecen en la convocatoria de cada año que se emite. En el proceso de Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura, la identificación de cada aspirante y su trazabilidad es por medio del folio único asignado, en el cual se traza con el nombre, fecha de pago, constancia de calificación, acta de nacimiento, CURP, fotografía, registrado, promedio correo y teléfono. En el proceso hasta el momento no se han identificado salidas no conformes, sin embargo se tiene como criterio que en caso de que algún candidato después de inscribirse se le identifique algún error en sus datos o documentos, se le debe notificar y se le da la oportunidad de que la corrijan en un tiempo máximo de 3 meses, siempre y cuando firmen una carta compromiso. Se valida el proceso en la Unidad Académica.

DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIO SOCIAL
FACULTAD DE ODONTOLOGÍA

Asignación, seguimiento y liberación del servicio social

En el proceso de Asignación, seguimiento y liberación del servicio social de la FACULTAD DE ODONTOLOGÍA la identificación del servicio es por medio del sistema automatizado llamado SASS, en donde se tiene identificado a cada brigadista que realiza o realizó el servicio social por ciclo y periodo, en donde se puede trazar la información de cada uno de ellos a partir del número de cuenta, también en este sistema de puede verificar la información de donde esta asignado y al proyecto al que está asignado. En el proceso de Asignación, seguimiento y liberación del servicio social de la Facultad de Odontología, la última actividad es la entrega de carta de liberación de servicio social, la cual debe cumplir con todos los requisitos establecidos en el proyecto en que intervino el brigadista y los requisitos del reglamento general de servicio social. El brigadista podría solicitar una reposición de la carta de liberación, por alguna situación particular y a interés del ellos mismo, en ese caso se debe corroborar los datos del interesado y del proyecto en el que participo, así como verificar que se le haya emitido la carta original de liberación como cumplimiento del proceso, adicional se le emite un recibo de pago y una vez realizado el pago, se le emite nuevamente la carta; en este sentido, el auditado indica que desde hace más de tres años, no se han tenido salidas no conformes. Se valida una correcta operación del proceso de Asignación, seguimiento y liberación del servicio social en la Facultad de Odontología.

| | |
|--|---|
| | <p>DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIO SOCIAL FACULTAD DE ESTUDIOS INTERNACIONALES Y POLÍTICAS PUBLICAS Asignación, seguimiento y liberación del servicio social En el proceso de asignación, seguimiento y liberación del servicio social de la Facultad de Estudios Internacionales y Políticas Públicas, la identificación del servicio es por medio del sistema automatizado llamado SASS, en donde se tiene identificados cada brigadista que realiza o realizo servicio social. Se revisa la ejecución del procedimiento específico del proceso, con la finalidad de verificar la correcta realización de las actividades. Se revisan todas las etapas del proceso, siendo la última actividad, la entrega es la carta de liberación de servicio social, la cual debe cumplir con todos los requisitos establecidos en el proyecto en que intervino y los requisitos del reglamento general de servicio social. Se observa cumplimiento en la operación, considerando todos los controles operacionales establecidos, validando su conformidad. De manera adicional, como parte de la auditoría se revisa que no se identificaron durante las 2022 y 2023 salidas no conformes en el proceso.</p> <p>DIRECCIÓN DE CONTABILIDAD GENERAL Registro de ingresos En proceso de Registro de ingresos de la Dirección de Contabilidad General, se revisó el cumplimiento del procedimiento específico del proceso con el personal auditado, así como el cumplimiento de los criterios de aceptación documentados (30 de junio de 2021, en versión 13). Para el caso de la identificación y Trazabilidad se realiza por medio del sistema SIIA, con un folio de póliza, el cual es diferente para cada tipo de ingreso, este folio tiene la fecha en que se ingresó y los datos de descripción del ingreso. En el proceso de Registro Contable, de la Dirección de Contabilidad General, auditado, Lic. Jesús Zañudo Hernández, durante la entrevista de auditoría indicó que los criterios de liberación están establecidos en el documento de requisitos y criterios de aceptación para el producto y servicio, destacando entre sus requerimientos que los registros de ingreso deben contar con la hoja de pago, con el CFDI, con la solicitud de pago, y en su caso la transferencia o fecha de depósito. Si estos requisitos no se cumplen se regresa a la Secretaría de Administración y Finanzas, con la finalidad de dar cumplimiento total a los requisitos establecidos, en este sentido, el auditado manifestó que hasta el momento no se ha identificado salidas no conformes y se observa conformidad con el proceso.</p> <p>DIRECCIÓN DE CONTABILIDAD GENERAL Registro de egresos Como parte del proceso de Registro de egresos se especifican los siguientes requisitos y criterios:</p> <ul style="list-style-type: none">• La información documental de registro de egresos debe ser la correcta en trámite de cheque, como en comprobación de gastos.• Que la entrega de producto, que es el registro de egreso, saldo actualizado de funcionarios y empleados y el de conciliación de percepciones y deducciones de sueldos y salarios, debe ser entregado y reportado en tiempo establecido.• En el caso de los requisitos establecidos por la organización se basa en que la información debe ser completa con todo el soporte que la ampara y adicional necesaria, así como que se realicen las entregas de los registros en los tiempos establecidos. <p>Se revisa con el personal auditado la operación del proceso, así como el cumplimiento de los criterios de aceptación establecidos, observándose en conformidad. La identificación y trazabilidad de los egresos es por medio de un folio único para cada uno de los egresos, el cual se identifica quien recibió el dinero o en su caso un tramitador, así mismo se identifica la descripción del trámite con su respectivo respaldo tal cual se describió el trámite. Como evidencia se mostró la documentación del folio CGA2022005996, con fecha del 10 de noviembre de 2022. Se identificó una salida no conforme con fecha de identificación de 28 de febrero de 2023, la cual consistió en que no se contaba en la póliza la comprobación documental pertinente, esto fue para el folio CGA202200006 del 31 de enero del 2022, para la cual se está dando el tratamiento correspondiente de acuerdo con el Procedimiento para la atención de salidas no conformes.</p> <p>DIRECCIÓN DE CONTABILIDAD GENERAL Operación y contabilidad Como parte de la evaluación del proceso de Operación y Contabilidad de la Dirección de Contabilidad General, se revisa con el auditado el Lic. Ricardo Martínez Sainz, el procedimiento específico del proceso, y su correcta realización, así como el correcto seguimiento de los criterios de aceptación establecidos, los cuales se centran en la reglamentación de la organización, así como los establecidos por los clientes, tal es el caso del cumplimiento de la información del catálogo de proveedores, plan de cuentas y tabla general. En todos los casos se tiene clara identificación del servicio realizado, estos servicios se identifican y trazan con un folio de trámite, para lo cual se revisa como muestra el folio DCG2022001424, por medio del cual se traza la</p> |
|--|---|

información de quien realizó el movimiento, el importe, la fecha de operación, la factura o las facturas asociadas al movimiento. Considerando la evidencia evaluada, se observa conformidad en el proceso.

DIRECCIÓN DE CONTABILIDAD GENERAL

Apoyo administrativo de la Dirección de Contabilidad General

En el proceso de Apoyo Administrativo de la Dirección de Contabilidad General, la auditada mostró el documento requisitos y criterios de aceptación para el producto y servicio con fecha de 30 de octubre 2017, en versión número 9, el cual indica las partes interesadas, tipo de requisitos, la descripción del requisito y los criterios de aceptación. En el proceso de Apoyo Administrativo de la Dirección de Contabilidad General, la manera de identificar y trazar los productos que se realizan es por medio de folios, estos están asociados a la solicitud correspondiente, se mostró como evidencia el folio número 2023000473, perteneciente a la solicitud de Recursos financieros del mes de marzo de 2023, el folio es único y en él se mostró la firma de la titular DCG, la CPC Rebeca Carrasco Peña. Así mismo también se identifican por medio de los folios de oficios emitidos por la DGC. Para el caso de la liberación de los servicios, se basa en el cumplimiento de cada una de las partes interesadas y que ya han sido indicadas en el documento llamado Plan de la Calidad y en el documento llamado Requisitos y Criterios de Aceptación del producto y servicios. En el proceso de Apoyo Administrativo de la Dirección de Contabilidad General, en entrevista con LCP Janeth Flores Névarez, indicó que no se han tenido salidas no conformes

SECRETARÍA ACADÉMICO UNIVERSITARIO

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

En entrevista con Rosa Delia Feliz Ontiveros- Responsable del Programa de Tutorías y Leopoldo Manjarrez Ley. En cumplimiento con la provisión del servicio de acuerdo con la norma ISO 9001:2015; se cuentan con los programas tutoriales de cada unidad para los procesos de la elaboración y seguimiento del plan de acción académica tutorial. Se mostró la evidencia del Plan de Acción Tutorial (PAT)–PAT16-10201 el cual indica de que unidad académica es y el cual una vez elaborado por el responsable de cada unidad académica, lo sube a la plataforma del sistema donde fue mostrado.

El procedimiento específico para la gestión y operación del PAT versión 02 del 3 de noviembre 2021, cuenta con un objetivo y alcance donde todos los responsables deben y siguen el plan de acción tutorial de acuerdo con el programa general de tutorías, así como su seguimiento de tutorías a nivel preparatoria y universidad a través de un consejo técnico, responsables para elaborar el plan y quien avala el plan de acción tutorial es el secretario académico. Se mostró la calendarización 2023 para los planes tutoriales con las 4 unidades (norte, centro, centro-sur y sur) que se integran para la elaboración tutorial. Durante la entrevista se mostró la forma en que cada unidad académica realiza su plan de acción tutorial apoyándose en su comité y se avala para posteriormente subirlo a la plataforma y en archivo drive para darle seguimiento por unidad y revisión periódica durante el semestre para todas las actividades que se realizan y se hace un informe final, el cual se monitorea su cumplimiento con los lineamientos y actividades realizadas y si cumple se emite una constancia de cumplimiento hacia el responsable y si no se cumple se lleva a cabo un seguimiento de acción y actúan todos incluyendo comité de capacitación y otras acciones con los tutores y docentes para beneficio de todos incluyendo los estudiantes. Se mostró oficio de solicitud de autorización para actividades del PAT como ejemplo: oficio 27/SAU/2021 asunto: invitación para realizar la actividad de la elaboración del plan de acción tutorial.

DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS ESCOLARES

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

Se auditó al encargado del proceso de admisión al primer periodo de programas educativos escolarizados nivel bachillerato y licenciatura, Dr. José Vidal Jiménez quien mostró el procedimiento documentado: "Proceso General de Admisión a un Programa Educativo" del 11 de febrero del 2022 versión 10. En este documento se describe alcance, definiciones, políticas, responsabilidad y autoridad, desarrollo y anexos tales como diagrama de flujo. Durante su revisión con el personal auditado, se comenta que, se cuenta con una comisión de colegiados (CIA=comisión institucional de admisión) quienes participan en este proceso para la admisión en cada una de las facultades de bachillerato y licenciatura para ofertar los espacios de los servicios escolares y donde cada uno de los integrantes hace una revisión, análisis y evaluación de capacidad de los espacios que se pueden atender para estudiantes de nuevo ingreso registrando en la cedula de información de la plataforma digital. En base a esta información se determina la cantidad de espacios disponibles y posteriormente se envía la convocatoria en el mes de febrero, en el mes de marzo se abre la plataforma para la etapa de pre-inscripción. La CIA cuenta con responsabilidades tales como:

1. Vigilar que todo el proceso se realice de acuerdo con reglamentos.
2. Definir los criterios para la ponderación de los resultados de la evaluación diagnóstico,
3. Asegurar la correcta aplicación de las herramientas de evaluación de diagnóstico.
4. Revisar la lista de aspirantes y lugares disponibles en los diferentes colegios académicos.
5. Procesar resultados obtenidos de la evaluación diagnóstico y definir lista de aceptados.
6. Comunicar la lista de los aceptados del programa educativo.

La convocatoria de pre-inscripción se promociona por medios televisión, radio, página de internet entre otros. La plataforma donde ingresan los alumnos interesados para la pre-inscripción cuenta con video y guías para registrarse con sus datos y los documentos requeridos con instrucciones para su correcto envío de dichos documentos tales como: CURP, Acta de Nacimiento, Foto, Constancia de estudios. Así también una vez ingresados estos documentos deberán realizar el pago y su forma de realizarlo en bancos y/o línea. Una vez realizado cada una de las unidades y facultades en relación con las carreras de bachillerato y licenciatura ofertadas revisan la documentación en base a los criterios y requisitos establecidos, capturando la revisión y documentación de datos en el sistema o plataforma SACE (Sistema Automatizado de Control Escolar). Posteriormente se lleva a cabo la evaluación diagnóstica y termina el proceso hasta que se entrega la constancia de inscripción. El procedimiento considera desde la generación de la convocatoria, solicitud de documentos hasta la entrega de las constancias de inscripción y el precandidato tiene que proporcionar la carta de consentimiento y certificado de preparatoria o secundaria para su revisión y aprobación si está completo para que pague la inscripción en las fechas y banco correspondiente. Posteriormente el encargado de control escolar lo da de alta en el sistema y se genera la constancia de admisión enviando finalmente el séptimo mensaje a su correo donde se felicita al alumno por pertenecer a la UAS.

La identificación y su rastreabilidad del proceso de admisión para cada aspirante se realiza y monitorea cuantas veces sea necesario con un numero de ficha, folio, y nombre del aspirante, en la plataforma donde es registrado para cualquier seguimiento del proceso o consulta durante toda su pre-inscripción. Se mostraron evidencias de 10 alumnos de pre-inscripción en donde cada uno de estos datos de identificación y rastreabilidad se tenían y fácilmente detectados en su proceso en el que se encuentran algunos con pagos ya realizados y su documentación y otros aun con datos por entregar debido a que la información entregada no cumplían con alguno de los requisitos y sus criterios de aceptación.

DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS ESCOLARES

Emisión de Certificados de Estudio

Una vez que la encargada Yipsy Lucero Carvajal explicó las actividades de que realizan en el proceso se le solicitó el documento que respalde dichas actividades, se mostró el "Procedimiento para la Emisión de Certificados de Estudios" Versión 9 del 12 de enero 2021. El proceso de activa cuando el alumno solicita el certificado una vez que termina sus cursos, esto lo realiza vía correo electrónica a la Dirección General de Servicios Escolares (DGSE) descrito también en el portal institucional. Posteriormente se llena la solicitud para la emisión de su certificado y se integra el expediente con la documentación solicitada de acuerdo con los requisitos y criterios de aceptación del producto y servicio:

- Solicitud descargada del portal de alumnos.
- Constancia del Kardex del portal de alumnos.
- Hoja de pago cubierta es decir recibo de pago del certificado de estudios.
- Copia de identificación oficial.
- 2 fotografías en caso de certificado parcial.

Los diferentes tipos de servicios de solicitud para la emisión de certificados son:

- Certificados de estudios parciales.
- Certificados electrónicos de estudios en paquete.
- Certificados electrónicos de estudios

Así también se tienen determinadas las diferentes responsabilidades y autoridades de las áreas encargadas incluyendo la del solicitante para la emisión de los certificados, así como los diferentes pasos a seguir según el tipo de solicitud del certificado en el mismo procedimiento documentado. Una vez integrado el expediente el solicitante le hace llegar la solicitud con los documentos a la DGSE para su revisión. El área revisa que toda la documentación este de acuerdo a los requisitos y criterios de aceptación y si todo está bien se registra y se envía a la unidad académica correspondiente o en caso de no contar con el número de digitalización se envía al responsable de digitalización para su solicitud de la información necesaria.

Los certificados digitales o electrónicos tienen QR los cuales no necesitan firmas físicas del Director General de SE y Secretario Académico como es el caso físico o certificados de estudio parciales.

El certificado tiene una rastreabilidad con identificación con el número de cuenta, nombre completo del alumno la escuela en que estudio, ciclo escolar y folio único del certificado los cuales para su autenticidad se cotejan para asegurar los certificados de forma digital una vez archivados. Se revisaron varios ejemplos de solicitud de certificados y su documento físicamente del 2022: La encargada Manuela Yulenne León Ojeda, mostró los certificados con folio de bachillerato y Licenciatura a través del SACE. Se mostraron solicitudes de certificados digitales y parciales de las facultades de arquitectura, contabilidad e ingeniería, así como de unidades académicas de bachilleratos tales como Emiliano Zapata, San Blas, y Allende. Para la elaboración de los certificados digitales se cuenta con la licencia Microsoft SQL del sistema que maneja la base de datos.

DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS ESCOLARES

FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN

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

En entrevista con el Ing. Samuel Alonso Bojórquez, Encargado de Control Escolar. El auditado comenta que de acuerdo con los lineamientos establecidos y según la capacidad de disponibilidad de espacio para los

nuevos alumnos, cada unidad académica llena la ficha de la cedula de información "para la aplicación del examen CENEVAL" por carreras que van a ser solicitadas y así la CIA lanza la convocatoria a finales de febrero y en marzo se da la emisión de fichas de pre-inscripción por medio electrónicos.

En la plataforma de la UAS pagan y suben la información (CURP, acta de nacimiento, fotografía, constancia de calificaciones) para solicitar su pre-inscripción en las carreras de la Facultad de Contaduría y Administración: Contaduría pública, administración de empresas, negocio y comercio internacional y mercadotecnia y las 4 carreras para la modalidad virtual teniendo 8 programas educativos.

El examen lo realizan en el 3er semana de mayo. Las coberturas de las fichas de pre-inscripción son suficientes para los alumnos a inscribirse entre las 4 carreras en 3 turnos, emitiéndose 2155 fichas para estas 4 carreras. A través de la plataforma SACE (Sistema Automatizado de Control Escolar) se mostró que en la carrera de Contaduría Pública se lleva un total hasta la fecha de 255 aspirantes de 408 pre-inscritos; sin embargo, les falta algún documento o pago para lo cual tienen última oportunidad de registrarse hasta el 24 de marzo, fecha extendida ya que la fecha original límite de pre-inscripción era el 17 de marzo. Esta extensión fue a petición de la rectoría para que todos puedan tener acceso y continuar con su proceso de admisión. Como evidencia de la realización de las diferentes etapas del proceso, se mostró como ejemplo la ficha 109988887 de inscripción del aspirante a la carrera de contaduría.

En el caso de la Facultad de Contaduría y Administración el Director de la facultad envía la relación de aspirantes ciclo 2022-2023. Dicho documento fue mostrado Ing. Samuel Bojórquez.

Al auditar a Silvia Georgina Rivas Soto y Gladissendy Morales Fernández sobre la forma en que llevan a cabo el proceso de admisión, la información que dan es consistente con lo establecido en su procedimiento, validando la conformidad.

DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS ESCOLARES
FACULTAD DE DERECHO CULIACÁN

Admisión primer periodo de los programas educativos escolarizados nivel bachillerato y licenciatura
Personal auditado, Ernesto Manuel Quintero Esparragoza, Encargado de Control Escolar, mostró el documento "manual de procedimientos" para encargados de control escolar con el que llevan a cabo el proceso de pre-inscripción sobre el uso de la plataforma SACE proporcionado por servicios escolares. Este documento es adicional al procedimiento "Admisión primer periodo de los programas educativos escolarizados nivel bachillerato y licenciatura". Este manual describe el marco jurídico del proceso. Hasta el día de hoy para el ciclo 2023-2024 se llevan registrados en su admisión un total de 272 aspirantes que ya culminaron su proceso de pre-inscripción al entregar ya correctamente todos los documentos aceptados de una oferta de 1000 fichas.

Se solicito a los auditados: Velázquez Montoya Sandra Guadalupe, Ruiz Dorado Ana Magdalena, y Maldonado Dorado Yadira que explicaran como era el proceso de admisión primer periodo y las respuestas todos coincidieron con la forma en que lo están realizando y basado en la información documentada establecida como su plan de calidad y procedimiento específico de la siguiente forma: Los aspirantes se registran en base a una convocatoria con un número de folio o cuenta para ingresar los 4 documentos solicitados en la plataforma UAS y posteriormente después de pagar la pre-inscripción, el auxiliar de control escolar entra al sistema SACE y verifica de acuerdo con los criterios estos 4 documentos ya mantenidos en esa plataforma como son:

1. la foto con fondo blanco y de acuerdo con los lineamientos de la convocatoria,
2. el CURP con los datos ejemplos # de folio 110001110 del cual fue aceptado con foto bien y orejas despegadas; el número de folio 11064725,
3. el acta de nacimiento y
4. la constancia de estudios firmado.

Otro ejemplo mostrado fue aspirante con número de folio 11064725, fue rechazada la foto por fondo un poco oscura, al mostrarla y se registró del porque no cumple con el fondo blanco.

SECRETARÍA ACADÉMICA UNIVERSITARIA
ESCUELA PREPARATORIA SAN BLAS

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

Personal Auditado: Edgar Alberto Aboyte Ochoa – Responsable de tutoría de la unidad académica de la preparatoria San Blas Cumplimiento: Se mostró el procedimiento específico documentado de "Elaboración y seguimiento del plan de acción tutorial de la unidad académica con versión 02 y fecha de emisión 3 de noviembre 2021 firmado también por el responsable de SGC y el secretario académico donde el auditado explico a detalles desde el significado y aplicación del objetivo, alcance, definiciones, políticas y todas las etapas de actividades del proceso de elaboración y seguimiento del PAT lo cual se mostró su capacidad y competencias en el involucramiento y aplicación 100% al proceso de los PAT's. Así también se mostraron evidencias de pláticas y reuniones para la elaboración del PAT y el contenido de ellas en las minutas mostradas que permiten entender con mayor precisión y detalles los acuerdos y avances de su elaboración. Estos formatos para llenar se conservan como "Control de la Información Documentada conservada" en dicho formato con el mismo nombre y su versión 02 del 30 de octubre del 2021. Posteriormente elaborado el PAT se atiende regularmente en sesiones de seguimiento del PAT durante los meses de agosto de forma continua

| | |
|--|---|
| | <p>y mensual hasta el mes de julio siguiente año donde culmina el PAT. El plan de acción tutorial (PAT) fue mostrado de la UA de Bachillerato San Blas el cual se mantiene en la plataforma para el seguimiento en línea y es así como se mantienen y conservan todos por PAT's por año dependiendo su ciclo anual. El PAT 2022-2023 de San Blas mostrado en su formato oficial con edición del 20 de junio del 2022 y su versión 03 donde dicho plan está firmado por la Lic. Rosa Delia Félix Ontiveros (responsable del Programa Institucional de Tutorías (PIT) y el Director M.C. Héctor Hernando Robles López de la UA Bachillerato San Blas. Toda esta información aparece en el Plan con la carta aval del mismo plan de acción tutorial donde se da por aprobación del Honorable Consejo Técnico este documento tiene fecha del 30 de agosto 2022. Así también con la carta compromiso por el comité académico de tutorías y posteriormente se tiene los detalles de contenido y presentación del PAT. Posteriormente se mostró los detalles de contenido y presentación del PAT así como un diagnóstico y justificación al programa educativo con 6 semestres en un total de 13 grupos distribuidos por 10 para el turno matutino con 3 grados para el primer y segundo grado y 4 grupos para el tercer grado donde se ofertan las fases especializadas de ciencias sociales y humanidades, químico-biológicas y físico-matemáticas. La matrícula del ciclo 2021-2022 fue de 440 alumnos con una capacidad máxima para 50 alumnos por aula; es decir hasta 500 alumnos tiene capacidad de disponibilidad la unidad de San Blas. Por tal razón y a pesar de contar con 440 alumnos en ese ciclo se aceptan más estudiantes y en caso de llegar a la capacidad máxima, se desarrollan acciones pertinentes para recibirlos y atenderlos con la misma calidad educativa y humana para darles un excelente servicio educativo. Se cuenta con los diferentes servicios de gestión administrativo, aulas, laboratorios, biblioteca, como otros para proporcionar los servicios pertinentes a la educación y gestión de esta. La tabla de retención fue mostrada por el auditado donde se incluyen los datos para grado y grupo, así como matrícula del ciclo escolar al inicio y cierres donde se podrá visualizar y dar seguimiento a dicha tabla de retenciones de los alumnos. Así también se mostró una tabla con el Indicador de reprobación por materia y semestre para los cuales se divide o selecciona de cuantos reprobaron en examen ordinario y cuantos en examen extraordinario; y aun así los mantienen activo para otras oportunidades posteriores. Se mostraron ejemplos de reprobados en lógica I, de donde 58 aun estos 31 reprobados activos que ya reprobaron su examen extraordinario, pero está esperando otra oportunidad que les dan. Otro ejemplo es en Matemáticas de 23 reprobaron 4; Historia de México de 28 alumnos aún siguen reprobados 11. Se cuenta con un total de 31 docentes en la Unidad Académica San Blas para tutorías y asesorías disciplinarias. Así también se mostraron las asignaciones de asesores par de la matrícula de 40 con asesores par ente los 3 grados (28-28-31). En el PAT se mostró el impacto de los cursos académicos que se proporcionan y que vienen a beneficiar y fortaleces el aprovechamiento escolar donde se tiene el 98% de asistencia y aprobados. Se mostró también el 2do periodo o ciclo de enero-julio 2022 con la petición de las asignaturas solicitadas de asesorías y tutorías donde también se logró la meta de 98% con efectividad del logro aprobatorio se sus materias. Indicadores cualitativos como compromisos rescatados de las reuniones realizadas en c/actuar del PIT con tutores, asesores disciplinarios, asesor par, padres de familia del ciclo ene-jul 22 con un análisis general de diagnóstico de todo el desarrollo del plan para disminuir las reprobaciones, deserción y otros. La metodología para el ciclo escolar actual con sus metas definidas del PIT, donde las asesorías/tutorías se realizan de forma grupal con metas establecidas en el plan y por la UA San Blas así como acciones estrategias, responsables, recursos materiales a utilizar y el mes a realizarlas mediante el formato del PAT que permita revisar su cumplimiento de metas-Acciones- Temporalización de forma completa de la acción tutorial como actividad o tarea nueva y como ejemplo se tiene integrar al 90% a los alumnos a un nuevo entorno escolar, ya sea que inicien sus estudios de bachillerato o hayan cambiado a una nueva institución en el mes de agosto lo cual se puede dar en el mes programado o se ejecuta sin problema. Se mostró la evidencia de las actividades del curso de inducción el 15 de agosto del 2022 con el programa de actividades para 4 grupos realizado con la lista de asistencia como evidencia de todos los alumnos que asistieron y con fotos del curso en el cual fueron un total de 188 alumnos de nuevo ingreso y también se mostró el material del curso de inducción en el cual se apreciaron los diferentes departamentos donde tendrán interacción, las asignaturas de sus clases y materias, programas educativos, artísticos, sociales, culturales y deportivos entre otros; así como reglamentos escolares, políticos, uniformes y el PIT en donde también se explica la forma y que es la tutoría y todos sus actores del PIT como los asesores, tutores, así como funciones del tutor y como ser asesores par a los alumnos con calificación arriba de 8.5 como mínimo. Por otra parte, también se revisó la manera en que se llevan a cabo las actividades dentro del plan de acción tutorial y donde se aplica una evaluación diagnostica al menos al 85% de los alumnos. Otra actividad es registrar el 80% de los asesores par para el sistema de seguimiento en línea, así como la socialización del plan al 80% con apoyo del encargado del PAT. Otro punto importante como parte de actividades y poder mejorar es elevar la calidad del proceso formativo al 90% mediante la construcción de valores, actitudes y hábitos positivos esto se estableció en el mes de septiembre 2022 otras actividades para informar todas esas actividades ya realizadas. Por otra parte, se llevan a cabo evaluaciones de tutorías en un mínimo de 85% del PAT y estas son realizadas por los alumnos, donde se mostraron evidencias realizadas en el mes de abril del ciclo escolar 2021-2022. Ejemplo: Sandy Jiménez Lizárraga lo realizo en relación con el Tutor donde se obtuvo un resultado del 97% muy por arriba de la meta que es 85%. Se cuenta con otras actividades dentro del PAT tales como acompañamiento y orientación, registrar al 85% que se tengan como Asesor Par al SSLAT a logrear en el mes de noviembre, detectar necesidades de atención, identificar necesidades de capacitación y actualizaciones por lo menos del 85% para los tutores y finalmente en total el PAT cuenta con 11 objetivos a lograr durante los diferentes meses del ciclo escolar.</p> |
|--|---|

| | |
|--|--|
| | <p>SECRETARÍA ACADÉMICA UNIVERSITARIA ESCUELA PREPARATORIA CASA BLANCA Elaboración y seguimiento del plan de acción tutorial de la unidad académica</p> <p>Personal Auditado: Mtra. Iris Mabel Ley Sánchez – Responsable de tutoría de la unidad académica de la preparatoria Casa Blanca (9 años) El proceso de elaboración y seguimiento del plan de acción tutorial de la unidad académica de la preparatoria Casa Blanca comprende entre sus reuniones para el elaborar el plan de acción tutorial, la primera capacitación para elaborar el PAT 2022-2023 la cual fue en junio 2022 y posteriormente la segunda capacitación en julio 2022. Se cuenta con una plataforma digital para el Plan Institucional Tutorial (PIT) donde se conserva toda la información del programa y sus documentos lo cual se describe en el procedimiento de elaboración y seguimiento del plan de acción tutorial (PAT) como son: objetivos de calidad, plan de calidad, formatos, así como el PAT elaborado para su seguimiento de implementación y cumplimiento de acuerdo a fechas mensuales establecidas para cada actividad, así como la matriz de análisis de riesgos y oportunidades. Se mostraron los diferentes formatos utilizados en el PAT, así como los objetivos de calidad. Existe un comité de asesores pares constituido por alumnos con calificación arriba o igual a 8.5 de calificación y descrito en el PAT 2022-2023 con versión 03 con fecha de emisión del 20 de junio 2022 que es la fecha en que se elaboró el PAT de ese ciclo y el cual fue mostrado por la responsable del PAT. La unidad académica de Casa Blanca cuenta con 4 grupos de 12 tutores por cada nivel educativo del bachillerato atendiendo a 472 alumnos. Así también cuenta con 36 alumnos como asesores pares y se cuenta con asesores disciplinarios los cuales están constituidos por maestros. Los asesores pares cuentan con pocos alumnos en de forma individual a veces. Se solicitó una actividad tutorial del PAT mostrándose el curso de inducción en base al calendario del PAT 2022-2023 y en base a ello se mostró evidencia del material y los temas que se vieron durante el curso en fecha del 22 de agosto 2022 con fotos e imágenes recibiendo dicho curso de inducción. Se cuenta con formatos del PIT y PAT para su aplicación una vez llenado o elaborado según el ciclo anual, donde de acuerdo con las fechas planeados se llevan a cabo acciones tales como asesorías con los grupos, reuniones estrategias y otras actividades que permitirán el cumplimiento del tutor y asesor. Así también se reúnen los comités de forma frecuente donde se mostró una evidencia de reunión del mes de septiembre donde así también se reúnen los comités de tutorías y otros de forma diaria para revisar el PAT y darle seguimiento con actuar y reunirse para desarrollar y/o reprogramarse cuando no se pueda cumplir o se requieren cambios.</p> <p>DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIO SOCIAL FACULTAD DE EDUCACIÓN FÍSICA Y DEPORTE Asignación, seguimiento y liberación del servicio social</p> <p>Durante entrevista con Dolores Ricardo Araujo Salcedo, Coordinador de Servicio Social, para la Facultad de Educación Física y Deporte, el proceso de Asignación, seguimiento y liberación del servicio social (ASLSS), a 4 carreras que son: Educación Física, Entrenamiento Deportivo, Educación Deportiva y Actividad Física en la Salud. El proceso está sustentado con un procedimiento documentado con fecha de emisión del 30 de octubre 2017, versión 07, el cual inicia con la actividad del lanzamiento de una convocatoria por parte de la Dirección General de Servicio Social (DGSS) para que el alumno llamado también brigadista realice su servicio social y a quien se les da alrededor de un mes para hacer su registro en base a la convocatoria emitida través de la página de la DGSS. Los brigadistas se registran en un link de la plataforma de servicio social donde la documentación a entregar es de forma física en la facultad y luego realizan un seminario de servicio social en plataforma donde está incluido fotos y videos del seminario para lograr la conciencia y el compromiso ético universitario que debe tener para realizar dicho servicio social.</p> <p>El brigadista realiza y sube a la plataforma un proyecto en lo que va a trabajar su servicio social el cual se revisa por la facultad para su aprobación antes de emitirle la constancia de pre-registro y la asignación de la unidad receptora. Comenta el auditado responsable de la Coordinación del servicio social que el brigadista ira cumpliendo sus actividades mes tras mes y registrado en el reporte mensual donde su asesor asignado que lo acompañara durante todo su proceso estará firmando los avances de dicho proyecto en cada informe que suba a la plataforma. Posteriormente las unidades académicas como la Facultad de Educación Física y Deporte emiten la convocatoria a las unidades receptoras como son: instituciones del deporte públicas, sociales, comunitarias u otras institucionales a quienes se les pide un proyecto para justificar el servicio social en su unidad receptora y que estas unidades receptoras tengan oficialmente la apertura para recibir a los brigadistas.</p> <p>Se ofertan comúnmente 10 lugares o unidades receptoras para su elección según les convenga y por mejor promedio se registran los brigadistas a través de la plataforma y se le da el número del proyecto que ellos presentan con anterioridad para su aprobación por la facultad y número de cuenta con su nombre a la unidad receptora que les toque.</p> <p>Todos los informes de seguimiento deben ser llenados en el formato apropiado y subirlos a la plataforma para su seguimiento mes por mes para ir revisando sus tiempos y horas de servicio social. Dicho informe debe subirse en un tiempo no mayor de 5 días en la plataforma, una vez finalizado el mes. Todos los reportes son conservados en la plataforma del servicio social durante la presentación del servicio social y al final se conserva solo el informe final.</p> |
|--|--|

| | |
|--|---|
| | <p>Una vez finalizado el servicio social, se llena un informe final y también la unidad receptora les emite una carta de finalización de su servicio social. El brigadista debe tener en la plataforma todos los documentos requeridos para ser liberado su servicio social a través de la carta de liberación.</p> <p>A través de un ejercicio de revisar en la página de la DGSS, el auditado mostro un expediente de Juan Alberto López Leyva con número de cuenta 1864267-5 de la carrera de educación física del cual la duración del servicio es de 6 meses y donde se mostró su carta de liberación con folio 732-ASC126931 la cual contiene el espacio para la firma de liberación por el Director General, Dr. Víctor Hugo Aguilar Gaxiola</p> <p>Se solicitaron los informes mensuales de Juan Alberto López y la evidencia de su asesor asignado Gerardo Reyes Mariscal, dicho informe final cuenta con la evidencia de todos los informes mensuales que fueron entregados.</p> <p>DIRECCIÓN DEL PERSONAL Control de guardias</p> <p>En Control de guardias, para la producción y prestación de servicio se toman en consideración los siguientes documentos: "Requisitos y Criterios de Aceptación para el Producto y Servicios" de fecha de actualización:31-05-2019 versión:09, "Plan de calidad", de fecha de actualización:30-10-2017 versión:09 y particularmente el "Procedimiento de Control de Guardias" de fecha de actualización:21-01-2019 versión:12. Siendo este último el documento donde se establecen las actividades a realizar por el personal involucrado en el proceso de Control de Guardias. En este proceso no existen actividades posteriores a la entrega debido a que el producto final y liberación es el pago correspondiente a los guardias. Observándose como resultado de la evaluación en cumplimiento.</p> <p>DIRECCIÓN DEL PERSONAL Certificación laboral</p> <p>Para la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas se basa en el Procedimiento de Certificación laboral, de fecha de actualización:21-01-2019 versión:13. En el proceso de certificación laboral el producto final es la entrega de la credencial o el documento que solicita y esta se lleva a cabo con la firma de conformidad del servicio en donde se da por finalizado el proceso y no existe actividades posteriores a la entrega. Se revisa como muestra, "Solicitud de Credenciales" de fecha: 28/02/2023 folio: 2301446 nombre Felipe Juárez barranco.</p> <p>En el proceso no se presentan salidas no conformes debido a que para prevenir su uso o entrega no intencionada en el momento de recibir la credencial o documento se verifica por el usuario y lo firma de recibido, en caso de no cumplir con lo requerido este no se firma y se revisa la causa. Durante la evaluación se llevó a cabo la testificación de la manera en que se lleva a cabo las actividades para la obtención de credenciales. De manera general las actividades se desarrollaron como a continuación se describen: Se le solicita al usuario su credencia del INE, el personal que lo atiende le toma una fotografía, se sube al sistema siia.uasnet.mx/diper, en este proceso se realizan para los tramites en donde su solicitan: cartas laborales, y credencial de empleados y es aplicable a: personal administrativo, personal de confianza, personal académicos y jubilados y se imprime se le proporciona la credencial.</p> <p>Una vez firmada se entrega y se llena el formato "Reporte de Entrega de Credenciales", el ejemplo que se vio es el siguiente: Fecha 21/03/2023 folio 0001197 y la solicitud de credencial de identificación en el formato "Datos del solicitante" fecha de actualización 30-10-2017 versión 07. Se realizo el seguimiento de: Ponce Pena Kenia Margarita, la cual fue atendida en el folio atendido fue 23022248. La información de los reportes es resguardada por el responsable del proceso. En este proceso no existen actividades posteriores a la entrega debido a que el producto final y liberación es el pago correspondiente a los guardias.</p> <p>CENTRO DE CÓMPUTO CULIACÁN Solicitud y asignación de equipo de cómputo y espacios físicos</p> <p>La Lic. Dunia comenta que la UAS en Centro de Cómputo Culiacán dispone bajo condiciones controladas la infraestructura y el entorno adecuado para la operación del proceso de Solicitud y asignación de equipo de cómputo y espacios físicos. Se muestran evidencias OFICIO Arq. Jorge Pérez Rubio Director de Construcción y mantenimiento de la UAS en donde se le solicita envía a personal a su cargo para la revisión y mantenimiento de la instalación eléctrica.</p> <p>Existen requisitos de trazabilidad para el desarrollo de esta actividad. Se muestra oficio de la facultad de biología de fecha 01 febrero 2022 solicitando el área del semestre enero junio 2022-2023 para esto la M.Tec Norma Isabel Rendon muestra el folio de seguimiento que es: 8709 en donde se tiene las fechas en que se dieron de alta y en observaciones que solicita que puede ser word, en este caso Endnote y Sigmaplot para nombre del curso informes de investigación y se envía al usuario los requerimientos por ejemplo: al finalizar el uso del espacio solicitado, los equipos de cómputo, aire acondicionado, proyector de luces, queden apagadas. Así mismo cuando se despliega esta información es posible enviar la información al usuario para su conocimiento y aplicación de este. Al terminar el servicio se envía por el correo electrónico el link para el llenado de la encuesta de satisfacción. Se observa conformidad con lo establecido en el procedimiento documentado.</p> |
|--|---|

| | |
|--|---|
| | <p>DIRECCIÓN ACADÉMICO LEGAL Certificación profesional Para realizar el control de la producción, la LCE Oralia Rodríguez, identifica el procedimiento de Procedimiento de Certificación Profesional, mediante el cual se define los requisitos para la certificación profesional. La UAS conserva la información documentada necesaria para permitir la trazabilidad de la certificación profesional. Por medio del sistema (sistema de titulación) y la bitácora dentro del sistema y quien los trabaja directamente, esto se menciona en el Procedimiento de Certificación Profesional página 11 y 12. La liberación del servicio es la entrega de la certificación. Se constató que mediante entrevista a las siguientes personas Olga lidia alba Gurrola, Karla Noemi almendra Ramírez, Lucia del Roció Salcido Gámez, Fernando Albestrain Pérez, Martha Alicia Félix C, quienes explicaron el proceso de realización para la certificación, siguiendo lo mencionado en el Procedimiento de Certificación Profesional (pág. 9/11). La UAS conserva la información documentada de este proceso. Se presenta evidencia: Libro de registro de títulos depende del número de libro se presenta evidencia del libro de reposición de títulos R-I 2021-2025, en donde se tiene el reg 0006/folio, A-00310 se describe el nombre del egresado, carrera de estudio o grado de estudio, fecha de emisión de título, información del título anterior, fecha de registro título actual, fecha y firma interesado.</p> <p>FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES Servicios de atención a eventos académicos, diseño y comunicación y elaboración de constancias. La LAE Ariadna comenta en la liberación de los productos y servicio concluye cuando termina el evento y en caso haber solicitado constancias de participación del evento, esta se entrega a la finalización de este (evento). Se presenta la evidencia: Solicitud de Elaboración de Constancias (Facultad de Ciencias Económicas y Sociales) fecha de actualización 30-10-2021 version:09, en donde se consideran la siguiente información: versión: fecha de solicitud, hora: urgente: si o no; Nombre del solicitante: Alejandro López de los Santos; correo electrónico, teléfono, tipo de Documento Constancia que solicita (aval académico, presentación, egresado, alumno, recomendación, otro). Razón por la que solicita; Firma del responsable, Firma del Usuario; Observaciones; Fecha de elaboración, Hora firma de conformidad Usuario. A la finalización de estas actividades el usuario firma la Encuesta de Satisfacción a Usuarios (Fecha de Actualización 30 de octubre de 2021 versión:09). Se observa conformidad con el proceso auditado.</p> <p>DIRECCIÓN GENERAL DE VINCULACIÓN Y RELACIONES INTERNACIONALES FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS Promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil El LCI Omar considera lo señalado en su Procedimiento de Promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil (fecha de emisión: 30-07-2020 version:06) en las páginas 5 y 6 se encuentran definidas las responsabilidades y autoridad y así mismo el desarrollo de esta actividad (movilidad estudiantil). El producto final de este proceso es entregar las Constancias de Movilidad Estudiantil (los alumnos que no reprobaban ninguna materia en la Universidad Receptora. En caso reprobó el alumno tendría que cursar la materia reprobada del cual se hizo la homologación). Comenta LCI Omar que invita al alumno que termina con esta movilidad para que con y motive sus experiencias los demás alumnos invitándolos a esta experiencia, así mismo se comenta que durante su movilidad, se está en constante comunicación con los alumnos para cualquier imprevisto y tratar de solucionarlo. El control de cambios lo realiza la Dirección General de Vinculación y Relaciones Internacionales y al ser multisitios se les invita a participar. La liberación de los servicios concluye cuando regresa el alumno de haber concluido su vinculación y por parte del LCE. Omar al solicitar el kardex en servicios escolares para la homologación de las materias y calificaciones como lo menciona en el objetivo de calidad. Se valida la conformidad del proceso con los lineamientos establecidos.</p> <p>DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS ESCOLARES COORDINACIÓN DE SERVICIOS ESCOLARES DE LA UNIDAD REGIONAL NORTE Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura. Para realizar el control de la producción y la prestación de servicios en relación con la Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura, él LE Adiel, identifica el procedimiento de "Proceso General de Admisión a un Programa Educativo", mediante el cual se define la planeación para ofertar servicios al cliente. Él LE Adiel muestra cómo funciona este sistema y que es monitoreado por el departamento de Control escolar, En el módulo de preinscripción se ve la escuela y cuantas fichas se van a ofertar u ofertaron en el periodo escolar. Se elige la escuela en la pestaña de Cedula de información para la aplicación de examen CENEVAL, se tiene la información de la unidad académica (director, secretario académico, teléfonos y correos).</p> |
|--|---|

| | |
|--|--|
| | <p>Se revisó el número fichas a solicitar en la Facultad de enfermería mochos (840), aulas para aplicación de examen (21), capacidad del aula promedio (40), aulas ind. (11) y matrícula (550).</p> <p>El producto final de este proceso es la Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura. Adicionalmente a este proceso se apoya a los estudiantes con cartas de pasantía, presentación trámite de su título profesional.</p> <p>En este proceso no se presentan salidas no conformes, debido a que en las diferentes etapas de este proceso se tienen controles para validar la información, y realizar la preinscripción, confirmando la información que presenta, como constancia de inscripción (en donde tiene la información del aspirante que se entrega a control escolar de la unidad y otra el aspirante), presentación de examen de evaluación diagnóstico, constancia de inscripción (es documento que el aspirante debe de conservar en que fue aceptado) y cumplir con la normativa institucional y de México).</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 entrevista con la LCP. Rosa María Guevara Salido, de la jefatura de administración del SG, se comenta que para dar seguimiento al desempeño del sistema de gestión de calidad, se cuenta con un procedimiento de auditoría interna.</p> <p>Como parte de este procedimiento se considera la generación de un programa de auditoría para planificar las actividades a realizar durante el año en relación con la evaluación de la conformidad y desempeño del sistema.</p> <p>Se revisa programa de auditoría 2022 (fecha de actualización 30 de octubre de 2021, versión 10) Objetivo: verificar la implementación, mantenimiento y ampliación de alcance de los procesos del sistema de gestión de la Universidad Autónoma De Sinaloa, a fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría, incluyendo la conformidad con la norma ISO 9001:2015.</p> <p>Como parte del seguimiento al programa, se cumple el objetivo, destacando que los resultados de las auditorías se retoman en los planes de mejora, y las NC y O se les da el tratamiento correspondiente. Se destaca en el programa el uso de métodos remotos para las auditorías (interna y externa) consiguiendo beneficios para la coordinación, tiempos, aprovechamiento de recursos tecnológicos, humanos y financieros</p> <p>Se considera para dar continuidad en el programa 2023: La evaluación al 100% de los sitios de procesos multisitios, es decir asegurar que la totalidad de los sitios han participado en auditorías internas o externas del periodo 2020, 2021 y 2022. Valorar el uso de métodos de auditoría documentales a registros sin interacción humana. Necesidad de desarrollo y formación a miembros del equipo auditor, en las nuevas normas que se pretenden incorporar (ej. 21001) Fortalecer la competencia detectando necesidades de formación y/o actualización al equipo actual y actualización de CV.</p> <p>Se revisa programa de auditoría 2023, se consideran dos auditorías internas (No. 35 y No. 36) La auditoría interna No. 35, considera el seguimiento de indicadores en la totalidad de los sitios para los procesos multisitio La auditoría interna No. 36, considera como parte del alcance de la evaluación, los 49 procesos del alcance de la certificación.</p> <p>La auditoría interna se realizó los días del 13 al 23 de febrero de 2023</p> <p>Se revisa Informe de auditoría no 36 Como resultado de la auditoría interna No. 36, se registraron los siguientes hallazgos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 7 no conformidades • 23 observaciones • 24 oportunidades de mejora <p>Como parte del proceso de evaluación, se revisa el mecanismo para la atención de las no conformidades y la generación de las acciones correctivas correspondientes para su atención. Cuentan con un procedimiento para No Conformidad y Acciones Correctivas (Fecha de actualización 30 de octubre de 2021, versión 18). El proceso considera las etapas de Identificación de la NC, Asignación de folio de reporte de NC y Acción Correctiva, revisión y análisis de la no conformidad, determinación de la causa raíz de la no conformidad, implementación de acciones y seguimiento a la eficacia de las acciones tomadas.</p> |

| | |
|--|--|
| | <p>El origen de las no conformidades se puede considerar de: Reportes de salidas no conformes, Resultados de auditorías internas y externas, resultados de revisión por la dirección, resultados de indicadores, quejas.</p> <p>Siendo responsabilidad de las UO en donde se originó el hallazgo, la implementación de las acciones correctivas pertinentes. Esto si el incumplimiento es particular de la unidad. Si el mismo hallazgo se identifica en diferentes UOs, el reporte de NC y Acción Correctiva se genera a nivel sistema, siendo responsabilidad de la DSGC su atención.</p> <p>Se revisa con el Mtro. Omar Armando Beltrán Zazueta, Director del Sistema de Gestión de Calidad, el proceso de revisión por la dirección.</p> <p>Se cuenta con un procedimiento documentado de Revisión por la Dirección, el cual establece los lineamientos para realizar el seguimiento al Sistema de Gestión de Calidad, y su desempeño. Para validar el desempeño global del sistema de gestión, se consideran Jornadas de evaluación de la conformidad al SGC, determinadas por tres eventos, la auditoría interna, la revisión por la dirección, y la auditoría externa por parte del organismo de evaluación de la conformidad de tercera parte, tomando en cuenta el siguiente calendario:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Auditoría interna 13 – 23 de febrero de 2023 - Revisión por la dirección: 27 – 28 de febrero 2023 - Auditoría externa: 21 – 30 de marzo 2023 <p>Los resultados de la revisión por la dirección se comunican en el portal de la DSGC, en donde se puede consultar el informe de Revisión por la Dirección de Calidad, de fecha: 28 de febrero de 2023.</p> <p>Se revisa informe de revisión por la dirección 2023, como alcance se consideran los 49 procesos certificados.</p> <p>Como parte del Desarrollo de la revisión por la dirección se considera:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Acciones de seguimiento de revisiones por la Dirección Previas - Cambios que podrían afectar al Sistema de Gestión: <ul style="list-style-type: none"> Aprobación y publicación de la Ley de Educación Superior del Estado de Sinaloa Recortes en el subsidio federal y estatal Falta de recursos financieros para el impulso a la extensión de la cultura y los servicios Plan de austeridad institucional En la realización de la auditoría interna no. 36 y revisión por la dirección de la Dirección General de Recursos Humanos se identifica la reorientación de su proceso hacia la gestión de la capacitación del personal para el aseguramiento del proceso de formación y actualización. Cambio y designación de directores de unidades académicas y unidades organizacionales. Rotación de personal en los departamentos de control escolar, bibliotecas departamentales, vinculación/movilidad, servicio social y tutorías. - Satisfacción del cliente y retroalimentación de las partes interesadas pertinentes. <ul style="list-style-type: none"> Encuestas aplicadas: 56,609 Porcentaje meta: 80% Porcentaje alcanzado 93.91% en valores de bueno y excelente, alcanzando la meta establecida. Se observa el nivel de cumplimiento por proceso en relación con la satisfacción del cliente. <p>En relación con las quejas</p> <p>Procesos con reporte de quejas: 11 (22.45%)</p> <p>Procesos que no entregaron reportes 6 (12.24%)</p> <p>Quejas recibidas 595</p> <p>En su mayoría para el proceso de Servicios al público = 520 (87.39%)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Resultado de seguimiento y medición y conformidad de los productos y servicios <ul style="list-style-type: none"> Alcanzaron la meta en cada periodo de revisión: 35 (72%) - Estado de no conformidades y acciones correctivas <ul style="list-style-type: none"> 79 reportes de no conformidades y acciones correctivas. - Resultado de auditorías <ul style="list-style-type: none"> No conformidades y oportunidades auditorías externas No conformidades y oportunidades auditorías internas <ul style="list-style-type: none"> • No conformidades – 7 • Observaciones – 23 • Oportunidad de mejora – 24 - Desempeño de los proveedores externos <ul style="list-style-type: none"> Proveedores evaluados por la DCBI – 44 Promedio de evaluación 58.5 (Calificación de 40 o menor es reprobatoria) |
|--|--|

| | |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none">- Adecuación de recursos- Eficacia de las acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades- Oportunidades de mejora <p>Salidas de revisión por la dirección</p> <ul style="list-style-type: none">• Oportunidades de mejora• Necesidades de cambio el SG y sus procesos• Identificación de necesidades de recursos <p>Consideran recursos financieros, materiales, humanos e infraestructura</p> <p>Revisión por la dirección, firmada por el Dr. Jesús Madueña Molina, Rector de la Universidad Autónoma de Sinaloa</p> <p>Durante entrevista con Fernando Ixel Soto Pérez, encargado de planes de mejora y gestión de riesgos y oportunidades, comenta que se cuenta con un procedimiento y un instructivo del módulo del SG para elaboración de planes de mejora. Como parte del procedimiento, se notifica a las UOs las fechas para elaborar planes de mejora, a través de oficios o correo electrónico para elaborar planes de mejora</p> <p>Se revisa oficio núm DSGC/0061/23 Asunto: Invitación a curso taller “Gestión de riesgos y oportunidades; y elaboración de planes de mejora 2023”. Oficio firmado 16 de enero 2023, por el director de la DSGC. “Se ha programado la realización del curso taller “Gestión de riesgos y oportunidades; y elaboración de planes de mejora 2023”, dirigido al personal responsable de procesos” Capacitación jueves 19 de enero 2023, Sala 3 del Auditorio de la Autonomía Universitaria, 11:00 – 15:00 hrs.</p> <p>Se revisa el Procedimiento para planes de mejora (30 de octubre de 2021, versión 5) Se consideran las siguientes etapas para llevar a cabo el proceso:</p> <ul style="list-style-type: none">• Elaboración del plan de mejora• Seguimiento del plan de mejora• Evaluación del plan de mejora <p>Etapa de Elaboración Se notifica que se tiene que elaborar el plan de mejora, para tenerlo listo a finales de febrero – principios de marzo del año. Una vez elaborado el plan de mejora en la plataforma, se revisa por el encargado de planes de mejora, identificando de donde derivan las oportunidades establecidas (directamente por parte de la UO, resultado de las auditorías internas, matrices de riesgo). En el módulo del SG, a planes de mejora, se da seguimiento de manera trimestral, al cumplimiento de los planes de mejora El módulo permite visualizar los procesos que tienen planes de mejora durante el periodo, las tareas programadas y el % de cumplimiento. El sistema permite reprogramación de acciones a un trimestre posterior para poder dar seguimiento. Si se reprograman las acciones, tiene que justificarse y registrarse como parte de la plataforma.</p> <p>Se revisa reporte de cumplimiento de planes de mejora 01/01/2022 – 31/12/2022 Porcentaje global: 85.60% Considerando todos los procesos involucrados en el alcance del sistema de gestión.</p> <p>Se revisa Instructivo del módulo del SG – Sección Mejora (30 de octubre de 2021, Versión 07). Se establecen los lineamientos para la elaboración del plan de mejora, con la siguiente estructura:</p> <ul style="list-style-type: none">- Introducción- Justificación (cual es la necesidad)- Objetivo general del plan de mejora- Descripción del punto de mejora (Identificar, analizar el punto de mejora, formular objetivo de mejora, beneficios esperados, acciones de mejora y priorización, planificar las acciones y calendarización de tareas. <p>Para la priorización, se considera como criterios: Dificultad, plazo impacto para establecer la métrica</p> <p>Una vez generado el plan de mejora pasa a revisión con la DSGC, donde se valida el plan de acción y las estrategias establecidas, para confirmar su pertinencia y su posible seguimiento. Se revisa estructura del plan de mejora.</p> <p>Se concluye que el proceso de mejora se realiza de acuerdo con lo establecido en su procedimiento documentado.</p> |
|--|---|

| | |
|--|---|
| | <p>Durante entrevista con Pamela Mendoza Medina, responsable de indicadores y satisfacción de usuario, se comenta que se cuenta con un procedimiento de satisfacción de usuarios que deben de seguir los procesos y la DSGC tiene la responsabilidad de realizar los concentrados de los resultados obtenidos en las diferentes UO's</p> <p>Se revisa Procedimiento de satisfacción de usuario (Fecha de actualización 25 de abril de 2022, versión 4) El seguimiento a la satisfacción de usuarios se realiza mediante la aplicación de la Encuesta de satisfacción de usuarios.</p> <p>Cada UO determina la periodicidad con la que estarían dando el seguimiento al objetivo de Satisfacción de usuarios y la aplicación de las Encuestas de Satisfacción.</p> <p>Las encuestas deben incluir reactivos de acuerdo con a los requisitos de los productos y/o servicios que se ofrecen en la UO.</p> <p>De acuerdo con el tamaño del universo de servicios prestados, para la aplicación de las encuestas de satisfacción, debe realizarse un muestreo para la aplicación del mecanismo.</p> <p>Para determinar la población a encuestar en los periodos de medición se debe realizar el plan de muestre en el formato Plan de Muestreo para la Satisfacción del Usuario y entregarlo a la DSGC al primer bimestre del año y/o al inicio de su ciclo de proceso según aplique.</p> <p>También se cuenta con el Análisis y Seguimiento de Comentarios, Quejas y Sugerencias y el Reporte General de cumplimiento de Satisfacción de Usuarios para demostrar el cumplimiento de sus objetivos de satisfacción en el mes inmediato posterior después de cumplirse la frecuencia de revisión establecido en su objetivo de calidad.</p> <p>Si se obtienen comentarios negativos se evalúa la necesidad de establecer una corrección y/o una acción correctiva</p> <p>Se revisa Plan de muestreo para la satisfacción del usuario (25 de abril de 2022, versión 1) Proceso: Solicitud y Asignación de Equipo de Cómputo y Espacios Físicos UO: Centro de Cómputo Universitario Periodo: Mayo – Dic 2022 Instrumentos: Encuesta de satisfacción de usuarios Población a encuestar: Estudiante Universitario, Docentes Administrativos y Público Externo a la Universidad</p> <p>Se revisa encuesta de satisfacción a usuarios del proceso de Centro de Cómputo Universitario, considerando reactivos relacionados con la atención recibida por parte del personal de la unidad y dando oportunidad de manifestar comentarios relativos a sugerencias, quejas y/o felicitaciones.</p> <p>Se revisa Plan de Muestreo - Objetivo de Satisfacción (Cuatrimestral) Tamaño de la población (Historial de servicios del año anterior) Mayo 5800, Junio 4029, Julio 0, Agosto 2747 = 12,576 Grado de incertidumbre – 10% / Mín = 100, Máx = 350</p> <p>Se revisa Reporte General de Cumplimiento de Satisfacción de Usuarios Periodo: Mayo – agosto 2022 Centro de Cómputo Universitario Tamaño de la población: 1207 Grado de incertidumbre 10% Encuestas aplicadas 213 Encuestas con niveles de bueno y excelente 203 % de cumplimiento 95.31% Meta 83 %</p> <p>En relación con los indicadore de desempeño de los procesos, estos están determinados como parte de los objetivos de calidad. Todos los procesos consideran al menos un indicador de operación y uno relacionado con la satisfacción del usuario/cliente y de acuerdo con la periodicidad establecida.</p> <p>Se revisa la entrega de indicadores de proceso a la DSGC. Se revisa Medición del objetivo de calidad UO - Rectoría Indicador - Entregar a la SAF el 95% de las solicitudes autorizadas de partidas por conceptos de viáticos, partidas extraordinarias, apoyo económico y servicios autorizados en un plazo no mayor a 7 días hábiles Se observa la forma en que comunican el resultado de los indicadore de desempeño.</p> <p>Se revisa reporte mensual de servicios de CCU Servicios solicitados - Acceso a uso de sala</p> |
|--|---|

| | |
|--|---|
| | <p>Solicitudes 351 – solicitudes autorizadas 351 – Meta 90% - Cumplimiento 100%</p> <p>Equipo de cómputo - Equipo en buen funcionamiento del área de prácticas Equipos totales 49 Promedio de equipos con falla - 1.23 Promedio de equipos en funcionamiento 47.77 % de cumplimiento – 97.50 % / Meta 80%</p> <p>Se revisan resultados periodo Febrero 2023 Resultados obtenidos - 100%</p> <p>Para aquellos indicadores que no cumplieron su objetivo, se generó una solicitud de acción correctiva, para el establecimiento de las acciones correctivas pertinentes para su atención.</p> <p>TORRE ACADÉMICA DE CULIACÁN Solicitud y prestación de espacios físicos Se revisa con Luis Antón Amaral Solís, responsable de calidad de Torre Académica Culiacán, el seguimiento a indicadores de desempeño.</p> <p>Indicador 1: Número de eventos realizados satisfactoriamente / Número de solicitudes aceptadas * 100 Frecuencia de revisión – Mensual Evidencia – Reporte mensual de efectividad en renta de espacios físicos en torre Académica Meta: 100% de los eventos solicitados al Sistema de torres Académicas. Se revisa reporte mensual de efectividad en renta de espacios físicos en Torre Académica Culiacán Noviembre 2022 / Número de solicitudes 28 / Número de solicitudes aceptadas 28 / % de cumplimiento – 100%</p> <p>Se identifica de manera particular los espacios solicitados Teatro, Sala de usos múltiples, sala audiovisual 1, sala audiovisual 2, Sala virtual 1, Sala virtual 2, Aulas de capacitación, Domo Observando un cumplimiento del 100% del cumplimiento de las solicitudes.</p> <p>Resultados de Enero y Febrero 2023 - 100% de atención de solicitudes recibidas.</p> <p>Indicador 2 Encuestas con niveles de bueno y excelente / encuestas aplicadas * 100 Frecuencia de medición – Cuatrimestral Evidencia – Análisis y seguimiento de comentarios, quejas y sugerencias, Reporte General de Cumplimiento de satisfacción a usuarios Meta – Obtener un 83% de encuestas en niveles satisfactorios.</p> <p>Se revisa encuesta general a usuarios Considera</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atención al solicitar el servicio • Atención al recibir el servicio • Capacidad del personal para atender la solicitud • Servicio fue realizado oportunamente en el plazo acordado • Los requisitos para la solicitud del servicio son claros • En forma general el servicio recibido fue <p>Todos los criterios evaluados de forma excelente</p> <p>Felicitaciones: Siempre muy eficientes Datos de la dependencia y evento: II Simposio de biomedicina</p> <p>Como resultado de la auditoría interna, no se registraron hallazgos al proceso que mantiene la Torre Académica de Culiacán</p> <p>FACULTAD DE INGENIERÍA CULIACAN Servicio de laboratorio para obra civil Se solicita la encuesta de satisfacción al momento de entregar el resultado de los ensayos. Muestra revisada - Comentarios: Buen servicio por parte del laboratorio de la Facultad de Ingeniería de la UAS, sus equipos están en calibración vigente, nos interesa seguir en apoyo con ellos.</p> <p>Para los objetivos de calidad considerados, se establecieron los siguientes indicadores</p> |
|--|---|

| | |
|--|---|
| | <p>Indicador 1: Número de solicitudes de servicio realizados entre el número de servicios aceptados. Meta: 90% de los servicios solicitados en ls tiempos establecidos Periodicidad de evaluación: semestral</p> <p>Indicador 2: Número de encuestas de satisfacción del cliente en niveles buenos / Número de encuestas aplicadas Meta: 85% Periodicidad: Cuatrimestral</p> <p>Se revisan los Reportes de cumplimiento de Objetivo Periodo: Enero 2022 – Junio 2022 100% de cumplimiento</p> <p>Periodo: Julio 2022 – Diciembre 2022 No se tuvieron solicitudes de servicio en ese periodo, por lo que se reportó de esta manera a la DSGC</p> <p>Satisfacción de usuarios – objetivo 2 Periodo Enero – abril 2022 Cumplimiento 100%</p> <p>Mayo – agosto 2022 No se presentaron solicitudes, reportando esto a la DSGC de acuerdo con lo establecido en el procedimiento de satisfacción de usuarios.</p> <p>Septiembre – diciembre 2022 No se presentaron solicitudes</p> <p>Se revisó Revisión por la dirección, observando conformidad con lo establecido en su procedimiento documentado.</p> <p>DIRECCIÓN DE AUDITORÍA INTERNA Comprobación de gastos En entrevista con Irma Mendivil Rivera, Responsable de proceso de comprobación de gastos, para la evaluación del desempeño de los procesos, y para la medición de los indicadores, se genera el Reporte de Seguimiento y Medición del Objetivo de la Calidad, este reporte se genera de manera digital a través del SIIA-SIF.</p> <p>Para el objetivo de revisar la comprobación de gastos de conformidad con los requisitos fiscales e institucional vigente, se cuentan con los siguientes indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Revisar por lo menos el 97% del importe total de los folios en un máximo de 7 días hábiles del mes siguiente - Entregar por lo menos el 97% en un plazo máximo de 7 días hábiles del mes siguiente <p>Se revisa reporte de Febrero 2023 Trámites recibidos en el mes \$7,440,028.74 – 100% 97% del importe total de trámites - \$7,216,827.88 – 97% Trámites CGA Revisados – 100% Fecha en que su cumplió 06/03/2023 Número del día en que se cumplió el objetivo – 4 días</p> <p>Se revisa reporte de Febrero 2023 Trámites aceptados en el mes \$6,433,540.01 – 100% 97% del importe aceptado de trámites - \$6,240,533.81 – 97% Trámites CGA enviados – 100% Fecha en que su cumplió 08/03/2023 Número del día en que se cumplió el objetivo – 6 días</p> <p>Se revisan resultados del mes de enero 2023 Indicador 1.1 Porcentaje alcanzado – 100% Días en que se cumplió el objetivo – 3 días</p> <p>Indicador 1.2 Porcentaje alanzado 100% Días en que se cumplió el objetivo – 6 días</p> |
|--|---|

| | |
|--|---|
| | <p>Se revisa indicador – objetivo 2 Se revisa oficio de entrega del Reporte de Objetivo de Calidad en relación con la Carta de liberación, 31 de enero 2023 Periodo: septiembre – diciembre 2022 Solicitadas – 4 Emitidas – 4 Antes de 2 días hábiles - 4 % Cumplimiento 100%</p> <p>Satisfacción Periodo septiembre – diciembre 2022 Reporte Genera de Cumplimiento de Satisfacción a Usuarios Tamaño de población 745 Grado de incertidumbre 5% Encuestas aplicadas – 681 Encuestas en niveles de bueno y excelente 97% Meta 96% Se cumple con el objetivo</p> <p>Emitir la carta de liberación de saldos solicitadas por el funcionarios y empleados - Emitir el 100% de cartas solicitadas en el cuatrimestre en un plazo de 2 días hábiles (2022) y 1 día hábil (2023)</p> <p>Como parte de la última auditoría interna al sistema de gestión no se registraron observaciones ni no conformidades.</p> <p>DIRECCIÓN DE AUDITORÍA INTERNA Auditoría Interna Durante evaluación con José Gerardo Fernández Ávila, responsable de proceso de auditoría interna, se evalúa el cumplimiento de los indicadores de desempeño del proceso. Se definen los siguientes indicadores de desempeño Objetivo 1 Indicador: Número de auditorías concluidas Meta: Efectuar 8 programas de auditorías al concluir el periodo rectoral 2021 – 2015 Se revisa reporte de cumplimiento de objetivo de calidad Programa de auditoría Núm. 33 / Periodo 05 de octubre al 16 de diciembre de 2022 Número de unidades organizacionales programadas: 15 / Auditorías realizadas: 15 % cumplimiento 100% Programa de auditoría 32 / 14 de marzo – 31 de mayo 2022 – Cumplimiento 100% (auditorías 15) Programa de auditoría 31 / 20 de sep al 03 de dic de 2021 – cumplimiento 100% (auditorías 16) % de cumplimiento – 8 programas – 37.5 %</p> <p>Objetivo 2 Indicador: Número de asesorías realizadas / número de directore y/o titulares de UA de nuevo ingreso ratificados por el H.C.U. Meta: Efectuar 4 programas de asesorías en sitio y/o virtual a titulares de UA nuevo ingreso ratificados por el H.C.U. Se revisa reporte de cumplimiento Programa de asesoría 10 / Unidades programadas 47 / Núm de asesorías: 47 % Cumplimiento 100%</p> <p>Objetivo 3 Indicador: Número de encuestas de satisfacción de los usuarios calificadas entre bueno y excelente contra número de encuestas aplicadas. Meta: 96% Octubre – Diciembre 2022 Población: 16 / Encuestas aplicadas:12 / Encuestas con niveles de bueno y excelente: 12 % de cumplimiento: 100%</p> <p>DIRECCIÓN GENERAL DE SISTEMA BIBLIOTECARIO COORDINACIÓN DE BIBLIOTECAS DE LA UNIDAD REGIONAL SUR Servicios al Público Se entrevista al Maestro Rogelio Buelna Sánchez, Director de Biblioteca Central SIBIUIAS; a la Técnica Rosa Elena Canzales Bernal, Responsable de Biblioteca; al Ingeniero Leo Salas Salazar, Bibliotecario; a la Maestra</p> |
|--|---|

| | |
|--|---|
| | <p>Leticia Arvizu Trujillo, Bibliotecaria; y al Dr. Martín Alessandro Picos Benítez, Bibliotecario. Los auditados comentaron que cuentan con el Procedimiento para Auditorías Internas, con versión actual número 18 de fecha 31 de octubre de 2022. Cada año se llevan a cabo las auditorías internas previas al ejercicio de auditoría externa. La última auditoría interna marcada con el número consecutivo 36, se realizó del 14 de febrero de este 2023. En esta auditoría no hubo hallazgos de No Conformidad declarados al proceso de Servicios al Público para la Coordinación de Bibliotecas de la Unidad regional Sur de la Dirección General del 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 el 28 de febrero de 2023. 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. Se evidenció que los Servicios al Público han mostrado diversas quejas por parte de los usuarios, de las cuales sólo 4 corresponden a la Coordinación de Bibliotecas de la Unidad Regional Sur, las cuales se encuentran totalmente atendidas. Entre las quejas a que alude el documento que se analiza, se distingue que, en el periodo de febrero a julio de 2022, se recibió 1 queja sobre la petición de colocación de más cubículos dentro del recinto, la cual fue calificada como no procedente en función a los espacios y presupuesto requerido. Asimismo, en el periodo de agosto 2022 a enero 2023, se recibieron 2 quejas que fueron clasificadas como "No Procedentes", relacionadas con la solicitud de incorporar un mayor número de ejemplares al acervo bibliotecario. Amabas quejas se captaron a través de encuestas aplicadas a los usuarios. En esta Revisión, también se corroboró que la agenda cumple con los requisitos normativos y lo marcado en el procedimiento antes citado.</p> <p>DIRECCIÓN GENERAL DE SISTEMA BIBLIOTECARIO FACULTAD DE CIENCIAS DEL MAR Servicios al Público</p> <p>Responde a la evaluación de estos requisitos el Bibliotecólogo Licenciado Miguel Castillo Lizárraga, responsable de la Biblioteca de la Facultad de Ciencias del Mar. Se cuenta con el Procedimiento para Auditorías Internas, con versión actual número 18 de fecha 31 de octubre de 2022. Cada año se llevan a cabo las auditorías internas previa al ejercicio de auditoría externa. La última auditoría interna marcada con el número consecutivo 36, se realizó del 14 de febrero de este 2023, pero en esta última auditoría la Biblioteca de la Facultad de Ciencias del Mar, no fue auditada. 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 el 28 de febrero de 2023. En esta minuta no se hace alusión a situaciones particulares relacionadas con el sitio que se audita, por lo que se infiere que no se registraron situaciones que apunten hacia algún resultado no favorable para el mismo.</p> <p>CENTRO DE CÓMPUTO MAZATLÁN Solicitud y asignación de equipo de cómputo y espacios físicos.</p> <p>Como parte del ejercicio de auditoría Carolina mostró y explicó el procedimiento para la satisfacción del usuario, en el cual se observa la descripción de como determinar la muestra para la aplicación de la encuesta de satisfacción de usuarios, Carolina argumentó que a través de este instrumento se lleva a cabo el seguimiento, medición y evaluación de la satisfacción de la prestación del servicio. Durante el proceso de auditoría Carolina mostró oficio de notificación de auditoría interna No. 36, la cual se llevó a cabo del 13 al 23 de febrero de 2023, en donde se observa, la fecha, los requisitos de la norma a auditar, en conjunto con Esteban se revisó a través de la página oficial de la UAS, los resultados de la auditoría interna en donde se observaron dos oportunidades de mejora, como parte del seguimiento a la atención de las oportunidades de mejora Esteban mostró oficio con fecha de solicitud 9 de marzo de 2023 en donde se solicita a vicerrectoría el aumento del ancho de banda, para mejorar el servicio de internet del centro de cómputo de Mazatlán. Carolina mostró y describió el procedimiento de cómo se lleva cabo una auditoría interna, en donde en conjunto se revisó y verifico el desarrollo de esta, con la verificación de los documentos de notificación y revisión de los resultados de esta. Carolina comento que la UAS cuenta con los recursos necesarios para llevar a cabo las auditorías internas, mencionó que se capacita a los auditores internos, argumento que los auditores internos han mostrado la competencia necesaria para llevar a cabo la realización de esta. Carolina menciono y mostro el procedimiento para la revisión por la dirección, argumentando que en el manual de gestión menciona que la revisión por la dirección es de manera anual, como parte del ejercicio de auditoría Esteban mostró el procedimiento de revisión por la dirección de calidad, del proceso de solicitud y asignación de equipo de cómputo y espacios físicos, comentando que la dirección revisa el cumplimiento de los objetivos, los resultados de las auditorías interna y externas, Esteban mostró a través de la página oficial de la UAS los resultados de las revisiones por la dirección del sistema de gestión de la calidad, revisando conjuntamente los resultados de la revisión del 28 de febrero de 2023. La responsable del proceso mencionó que hasta el momento el centro de cómputo Mazatlán no ha recibido una no conformidad, sin embargo mostró conocimiento del procedimiento para implementar acciones correctivas, finalmente Carolina comento que se les brindan las facilidades necesarias para asistir a los diferentes talleres y cursos ofertados por la dirección del SGC, con el objetivo de dar cumplimiento a lo establecido en el SGC, y así prestar un servicio eficiente y de calidad, cumpliendo con el objetivo general de la UAS.</p> |
|--|---|

| | |
|--|---|
| | <p>ESCUELA PREPARATORIA LOS MOCHIS Servicios de Laboratorio de Pruebas Experimentales Se entrevistó al Director del plantel Maestro Cesar García Cota, indica que conforme al procedimiento para la revisión por la dirección, versión 16, del 16 de octubre de 2021, se realizan en el plantel las revisiones al sistema de gestión cada año. Se muestra en pantalla la Revisión por la Dirección de Calidad 2023, realizada el 23 de febrero de 2023, en la cual se indican el objetivo, el alcance, el desarrollo de la revisión, se indican las acciones de seguimiento. En cuanto a satisfacción del cliente indican que del periodo enero julio 2022 se aplicaron 854, de las cuales 95 fueron calificadas como excelente y bueno, lo que da un 92.5 %, Para el periodo agosto 2022-enero 2023 fueron 613 encuestas, de las cuales 598 estuvieron calificadas entre excelente y bueno con un 95.43 % de satisfacción. Durante el año que se revisó no se tuvieron quejas sobre el servicio. En cuanto a los indicadores del objetivo de calidad 1 del proceso de servicio de laboratorio, se indica que se obtuvo un 95.1% de cumplimiento al programa de prácticas experimentales del ciclo 2021-2022 par y un 96.3% para el ciclo 2022-2023 impar. En cuanto a la conformidad en las prácticas, se indica que de enero 2022 a enero 2023 no se aplicaron las listas de verificación, debido a que las prácticas se realizaron de manera digital. En cuanto al indicador del objetivo de calidad 2, se obtuvo un 95.43% de satisfacción de los usuarios en el periodo 2021-2022 semestre par y 92.5% en el ciclo 2022-2023 semestre impar. Durante el año que se revisó no se tuvieron salidas no conformes, ni acciones correctivas. En cuanto a las auditorías recibidas, una interna el 15 de febrero de 2023 y la externa el 25 de marzo de 2022, no se tuvieron hallazgos. Se indican 3 OM's por el proceso; una por actividades de operación por medios remotos, la segunda al curso de inducción a las prácticas experimentales y la tercera por las sugerencias del usuario para el cumplimiento de los objetivos. Se muestra el Informe de auditoría N.36, donde se reportan que no se detectaron no conformidades, ni observaciones al proceso.</p> <p>ESCUELA PREPARATORIA LÁZARO CÁRDENAS Servicios de Laboratorio de Prácticas Experimentales Se entrevistó la Directora del Plantel Lic. Tamara Gil Chairez, quien indica que las auditorías internas se programan a este Laboratorio de Prácticas Experimentales 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 18 de fecha 30 de octubre de 2022. La última auditoría interna se realizó el 15 de febrero de este 2023. 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 27 de febrero de 2023. 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. En cuanto a satisfacción del cliente indican que del periodo enero-julio 2022 se aplicaron 721, de las cuales 701 fueron calificadas como excelente y bueno, lo que da un 97.2 %, Para el periodo agosto 2022 - enero 2023 fueron 662 encuestas, de las cuales 650 estuvieron calificadas entre excelente y bueno con un 98.19 % de satisfacción. Durante el año que se revisó no se tuvieron quejas sobre el servicio. En cuanto a los indicadores del objetivo de calidad 1 del proceso de servicio de laboratorio, se indica que se obtuvo un 97.2% de cumplimiento al programa de prácticas experimentales del ciclo 2021-2022 par y un 100% para el ciclo 2022-2023 impar. En cuanto a la conformidad en las prácticas, se indica que de enero 2022 a enero 2023 se obtuvo un 98.98% para el periodo enero-julio-2022 y 100% para el periodo agosto 2022-enero 2023. En cuanto al indicador del objetivo de calidad 2, se obtuvo un 97.2 % de satisfacción de los usuarios en el periodo 2021-2022 semestre par y 98.19% en el ciclo 2022-2023 semestre impar. Durante el año que se revisó no se tuvieron salidas no conformes, ni acciones correctivas. Se analizó lo referente a las Salidas No Conformes y las Acciones Correctivas, en donde se corroboró que no existen registros de estas acciones.</p> <p>DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS ESCOLARES FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura Se entrevistó a la Lic. Ubaldina Montoya encargada de Control escolar de la Facultad de Ciencias Económicas y Administración, quien indica que las auditorías internas se programan en forma previa al ejercicio de auditoría externa, de conformidad con lo señalado en el "Procedimiento para Auditorías Internas", con versión actual número 18 de fecha 30 de octubre de 2022. La última auditoría interna se realizó el 15 de febrero de este 2023. En esta auditoría no hubo hallazgos de no conformidad declarados para el Área de Control Escolar de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas. En cuanto a los objetivos de Control escolar, se muestran los objetivos generales del proceso de admisión a un programa educativo de la fecha 11 de febrero de 2022, versión 08, 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. 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. Para el objetivo 1 se tiene en el área el indicador de número de aspirantes inscritos dentro de los tiempos establecidos, contra el total de aspirantes aceptados. Se muestran las estadísticas de alumnos inscritos en el presente semestre, donde se observa que en 2º semestre se inscribieron 259 alumnos, en 4º</p> |
|--|---|

| | |
|--|---|
| | <p>semestre, 180 alumnos; en 6º, 177 y en 8º, 181, respectivamente. De los alumnos de segundo, solo 240 son de nuevo ingreso, mientras que los 19 restantes son reinscripciones, lo que da un porcentaje de 92.6%. Objetivo 2. Se muestra el Procesamiento de encuestas de satisfacción 2022-2023 de la FCEyA. Donde se observa que se realizaron 658 encuestas, de las cuales 643 tuvieron una calificación entre excelente y bueno. Lo que da un 97.73% de satisfacción de los usuarios. En el presente ciclo 2022-2023, semestre par, se inscribieron a la FCEyA en las diferentes carreras 797 alumnos.</p> <p>SECRETARÍA ACADÉMICA UNIVERSITARIA PREPARATORIA 8 DE JULIO Elaboración y seguimiento del plan de acción tutorial La Mtra. Mayra Olivas muestra en pantalla el “Reporte General de Cumplimiento de Satisfacción a Usuarios”, el cual corresponde al periodo de junio 2021 a junio de 2022 de la Preparatoria 8 de Julio, para el Proceso: Elaboración y Seguimiento del Plan de Acción Tutorial de la Unidad Académica”. En este reporte se verifica cumplimiento al 100%. Asimismo, en lo que refiere al Formato de Informe Final de la Acción Tutorial, se verifica que lo que corresponde al periodo anual de agosto a julio del ciclo escolar, en todos los meses se tuvo cumplimiento al 100% de las actividades declaradas en el Programa de Acción Tutorial. En lo referente a la mejora, se estableció como propuesta trabajar internamente para cumplir a cabalidad el PAT y solicitar a Secretaría Académica Universitaria la implementación de talleres a docentes y alumnos. Para validar la evaluación y seguimiento a los objetivos del Proceso de Elaboración y Seguimiento del Plan de Acción Tutorial de la Unidad Académica, se presentan a continuación de los resultados de medición. Objetivo 1: Entregar el Plan de Acción Tutorial por Programa Educativo, mostrando el documento en los medios establecidos por el responsable institucional de tutorías para dar un adecuado seguimiento a las actividades declaradas. La Mtra. Mayra Olivas muestra en pantalla la plataforma “Sistema de Seguimiento en Línea de la Acción Tutorial” (SSLAT), en dicha plataforma se muestra la versión digital del Plan de Acción Tutorial, correspondiente al ciclo escolar 2022-2023 de la Escuela Preparatoria 8 de Julio que corresponde al Programa Educativo del Bachillerato Escolarizado, elaborado por la responsable, la Psic. Mayra Cristina Olivas Salazar, y avalado por la Biol. Manuela Pérez Castro, Directora de la UAP 8 de Julio. Objetivo 2: Entregar avances de las actividades declaradas en el Plan de Acción Tutorial a mediados del ciclo escolar en los formatos solicitados permitiendo establecer el cumplimiento y el logro en los tiempos requeridos. Para validar el cumplimiento del segundo objetivo, la Mtra. Olivas muestra en pantalla el Informe de medio ciclo escolar de la acción tutorial, fechado el 11 de enero de 2023. En este informe se muestra el avance y cumplimiento de las actividades declaradas por mes, que corresponden a los meses de agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2022. En todas las actividades declaradas se muestra un 100% en el cumplimiento de las acciones realizadas. Objetivo 3: Cumplir con las actividades establecidas en el Plan de Acción Tutorial al final del ciclo escolar, mostrando evidencias de su adecuada culminación permitiendo establecer estrategias de mejora. Para verificar el cumplimiento del tercer objetivo, la Mtra. Olivas muestra en formato digital el Informe Final de la Acción Tutorial correspondiente al ciclo escolar 2021 – 2022. En este informe se destaca la información relativa al informe de cumplimiento emitida por el titular de la UAP, con las observaciones y la propuesta de mejora. Objetivo 4: Obtener el grado de satisfacción de usuarios entre los niveles de bueno y excelente para lograr la mejora continua en el compromiso de las políticas institucionales. Para validar este objetivo, se muestra en pantalla el Reporte General de Cumplimiento de Satisfacción a Usuarios que corresponde a la evaluación de junio 2021 a junio 2022 de la UAP 8 de Julio, la población encuestada corresponde a 10 tutores, encuestas aplicadas 10, y nivel de la satisfacción 100% alcanzado la meta del 85%. Aunado a lo anterior, se muestra el formato de “Reporte de Análisis y Seguimiento de Comentarios, Quejas y Sugerencias”, de la Escuela Preparatoria 8 de julio, la cual presenta una queja sobre las actividades de tutoría en plataforma debido a que los estudiantes se les dificulta por falta de conectividad y tecnología en casa. La segunda queja se relaciona a la solicitud de los tutores de recibir capacitación para brindar mejor apoyo a los tutorados de acuerdo con las necesidades de seguimiento debido a la pandemia. Para dar seguimiento a las quejas de los usuarios, se establecen los análisis de las quejas con sus respectivas acciones de seguimiento y conclusiones.</p> <p>SECRETARÍA ACADÉMICA UNIVERSITARIA PREPARATORIA VILLA UNIÓN Elaboración y seguimiento del plan de acción tutorial Para revisar lo relacionado a la medición de los Objetivos, el Biol. Juan Flores muestra en pantalla el documento, “Objetivo de la Calidad”, de fecha 4 de febrero de 2022, versión 03, en cual se establecen los cinco objetivos de calidad, de los cuales únicamente cuatro corresponden al ámbito de responsabilidad del responsable de Tutorías de la UAP. Objetivo 1: Entregar el Plan de Acción Tutorial por Programa Educativo, mostrando el documento en los medios establecidos por el responsable institucional de tutorías para dar un adecuado seguimiento a las actividades declaradas. El Biol. Juan Flores muestra en pantalla la plataforma “Sistema de Seguimiento en Línea de la Acción Tutorial” (SSLAT), una vez en la plataforma se muestra la versión digital del Plan de Acción Tutorial, ciclo escolar 2021-2022 de la UAP Villa Unión que corresponde al Programa Educativo del Bachillerato Escolarizado, elaborado por la responsable el Biol. Juan Flores, y avalado por la Lic. María Concepción Lizárraga Sánchez, en su calidad de Directora. Objetivo 2: Entregar avances de las actividades declaradas en el Plan de Acción Tutorial a mediados del ciclo escolar en los formatos solicitados permitiendo establecer el cumplimiento y el logro en los tiempos requeridos. Para validar</p> |
|--|---|

| | |
|--|---|
| | <p>el objetivo 2, el Biol. Juan Flores muestra en pantalla el Informe de medio ciclo escolar de la acción tutorial, fechado en enero de 2022. En este informe se muestra el avance y cumplimiento de las actividades declaradas por mes, que corresponden de agosto a diciembre de 2022 y se muestra en agosto un cumplimiento del 92%, en septiembre un logro del 88%, octubre se cumplió en 100%, noviembre 100% y diciembre 100%. Objetivo 3: Cumplir con las actividades establecidas en el Plan de Acción Tutorial al final del ciclo escolar, mostrando evidencias de su adecuada culminación permitiendo establecer estrategias de mejora. Para verificar el cumplimiento del objetivo 3, el Biol. Juan Flores muestra en formato digital el Informe Final de la Acción Tutorial correspondiente al ciclo escolar 2021 – 2022. En este informe se destaca la información relativa al informe de cumplimiento emitida por el titular de la UAP, con las observaciones y la propuesta de mejora</p> <p>DIRECCIÓN DE EDITORIAL Edición, publicación y difusión editorial.</p> <p>Durante entrevista con Lic. Marlene Martínez Márquez, Responsable del Proceso, manifiesta que, con base a los Objetivos de Calidad establecidos para el procedimiento y las metas establecidas para su cumplimiento, cada 6 meses se evalúa y reporta el cumplimiento de las metas establecidas, como evidencia de lo anterior, muestra el formato denominado Reporte de Publicaciones, Ediciones y Difusión, que contiene el avance de las metas siguientes a cumplirse en junio 2023, correspondiente al periodo julio – diciembre 2022: 1.- Publicaciones emitidas, 50% de la meta. 2.- Publicaciones en coedición, 13.33% 3.- Ediciones, 72% 4.- Difusión, 100% En cuanto a la satisfacción de los usuarios, manifiesta la entrevistada que conforme al Objetivo de Calidad sobre Obtener el grado de satisfacción de los usuarios entre los niveles de bueno y excelente al solicitar los servicios de la Dirección de Editorial, se aplica una encuesta de satisfacción de servicio al término de cada Proceso, y se elabora un reporte de la satisfacción cada 6 meses. Como evidencia de lo anterior, muestra el reporte general de cumplimiento de satisfacción de usuarios correspondiente al periodo julio – diciembre 2022, que contiene e 83% de satisfacción de una meta establecida de al menos 80% de satisfacción. Como evidencia de la evaluación de la satisfacción del cliente, muestra la entrevistada las encuestas de satisfacción aplicadas a los usuarios, Carolina Tripp Barba, de fecha 09/marzo/2022 y de Jordi Canali Morell de fecha 18/mayo/2022, las cuales contiene los siguientes reactivos: 1.- Como fue la atención recibida durante la recepción de los originales de su obra? 2.- Se ha cumplido con lo establecido en el contrato de cesión de derechos? 3.-Cuál es su opinión sobre la etapa de diseño y corrección? 4.- Considera que la obra cumple con sus requerimientos /necesidades? 5.- En forma general, considera que la atención y el servicio recibidos por parte de la Dirección de editorial. Los reactivos pueden ser evaluados con los aspectos de 1.- Muy malo, 2.- Malo, 3.- Regular, 4.- Bueno, 5.- Excelente. Calificados todos con el valor 5 de excelente. Las no conformidades y las acciones correctivas son atendidas conforme al procedimiento denominado Procedimiento para No Conformidad y Acciones correctivas, con fecha de actualización del 30 de octubre de 2021, revisión 18. El cual tiene como objetivo establecer la metodología para identificar, controlar, analizar, corregir y eliminar las causas de No Conformidades del SG de la UAS, evitar que vuelvan a ocurrir y revisar la eficacia de las mismas, y de ser necesario actualizar los riesgos, oportunidades y hacer cambios al SG. Con el apoyo del formato denominado Reporte de No Conformidades y Acciones correctivas de fecha 30 de octubre de 2021, revisión 15, son atendidas las No Conformidades y determinadas las acciones correctivas. Como evidencia de lo anterior, muestra la entrevistada la No conformidad identificada en la última auditoría interna que se llevó a cabo el 14 de febrero de 2023. Las auditorías internas se realizan de manera anual conforme al plan de auditoría elaborado por la Dirección del Sistema de Gestión de Calidad. Como evidencia de lo anterior, muestra los resultados de la última auditoría interna (número 36) en la plataforma del SIA. En el informe de resultados se verifica que para el procedimiento de Edición, Publicación y Difusión Editorial se determinó la No conformidad menor siguiente: Cuando ocurre una No Conformidad (incluidas las quejas) se: Reacciona ante ella y toma acciones para controlarla y corregirla y hacer frene a consecuencias. Evalúa la necesidad de acciones para eliminar causas de la No Conformidad, implementa acciones necesarias y revisa la eficacia de acciones correctivas; Si fuera necesario, actualiza los riesgos y oportunidades o hace cambios al SGC. Como evidencia de la atención a la No conformidad, muestra la entrevistada la No Conformidad atendida a través del formato Reporte de No conformidad y Acciones Correctivas, de fecha 23 de febrero del 2023, folio 381/02/23, en la cual se determina como acciones necesarias para su atención las siguientes: 1.- Modificar la temporalidad de la meta, en lugar de anual, la meta de producción será bianual, considerando el periodo máximo para la producción. 2.- Continuar monitoreando la producción semestralmente el resto del doctorado, pues la nueva mecánica de trabajo empieza a agarrar ritmo y empieza a ofrecer resultados. Respecto a la revisión por la Dirección, manifiesta la entrevistada que la revisión por la dirección se realiza anualmente posterior a la auditoría interna, dicha acción se realiza a través del formato denominado Revisión por la Dirección de Calidad, de fecha 28 de febrero de 2023, versión 13. Cuyo objetivo es Concentrar información del proceso para analizar y tomar acciones necesarias para la mejora del proceso. En el contenido de la Revisión por la Dirección se documentan los siguientes rubros: a) Acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas, b) Cambios que podrían afectar el sistema de gestión, c) Satisfacción del Cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes, d) Resultados de seguimiento y medición y conformidad de los productos y servicios, e) Estado de las No Conformidades y Acciones Correctivas f) Resultados de auditorías, h) Adecuación de los recursos, i) Eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades, j) Oportunidades de mejora, A manera de ejemplo, se revisa la satisfacción de usuarios correspondiente al periodo enero- diciembre 2022, en la cual se registra que se alcanzó la meta del</p> |
|--|---|

92.3% con usuarios que evaluaron su satisfacción entre el nivel de excelente y buena, cumpliendo al 100% la meta establecida correspondiente al 80% de satisfacción del cliente. En el apartado de salidas de la Revisión por la Dirección se registran cinco oportunidades de mejora.

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

Durante entrevista con Psic. Yahaira Alicia Guzmán Galindo, Responsable del Proceso, manifiesta que el seguimiento, medición y evaluación de la satisfacción del cliente se lleva a cabo a través de la encuesta de satisfacción del cliente, así como, a través del análisis de lo recibido en el buzón de quejas y sugerencias. Para tal efecto, muestra la entrevistada el formato denominado "Análisis y Seguimiento de Comentarios, Quejas y sugerencias, con fecha de actualización del 03 de octubre de 2017, versión 2. El buzón de quejas y sugerencias se encuentra de manera física y electrónica, de manera física en el área de recepción de la Secretaria General y virtual en la página de la misma Secretaria. El análisis de quejas y sugerencia se realiza cada dos meses a través del formato antes mencionado. Como evidencia de lo anterior, muestra la entrevistada los formatos correspondientes a los periodos agosto septiembre 2022, octubre – noviembre 2022 y diciembre 2002- enero 2023. Se verifica último formato con fecha de recibido del 12 de febrero de 2023 por parte de la Dirección del Sistema de Gestión de la Calidad. Respecto a la auditoría interna, manifiesta la interesada que la última se llevó a cabo el día 14 de febrero de 2023, de la cual no se registraron hallazgos para el proceso en cuestión. Lo anterior, se verifica conforme a lo registrado en el apartado de Auditorías Internas de la Revisión por la Dirección de fecha 28 de febrero de 2023. El tratamiento de las No conformidades determinadas se realiza a través del formato denominado "Reporte de no conformidades y Acciones correctivas" con fecha de actualización 30 de octubre de 2021, versión 15. Como evidencia del tratamiento a las no conformidades determinadas con antelación, muestra la entrevistada en los formatos "Reporte de No conformidades y Acciones correctivas, donde se documentaron no conformidades al requisito de la norma 9.1.1, referente a que se debe conservar la información documentada apropiada como evidencia de los resultados. La revisión por la dirección se lleva a cabo a través del documento denominado Revisión por la Dirección de Calidad, con fecha de actualización del 30 de octubre del 2021, revisión 13. Cuyo objetivo es asegurar la conveniencia y eficacia continua del proceso de Recepción, seguimiento y entrega de solicitudes autorizadas a la Unidad Organizacional correspondiente. Se verifica revisión por la dirección que se llevó a cabo el día 09 de marzo de 2023, donde como parte de su contenido se registran para su seguimiento las no conformidades conforme a lo siguiente: 367/ 02/23, correspondiente a la auditoría interna 36, requisito 7.5.3.2 con fecha de cierre para el 30/03/23. 368/ 02/23, correspondiente a la auditoría interna 36, requisito 9.1.2 con fecha de cierre para el 30/03/23. En el mismo documento, se registra el cumplimiento de la meta establecida sobre la satisfacción de usuarios en los periodos correspondientes al 2022, con el cumplimiento del 100% de la meta de satisfacción. Así mismo, referente a los objetivos de calidad establecidos para el Proceso, ambos se encuentran con el 100% de cumplimiento en el periodo del 2022.

RECTORIA

Administrativo de Rectoría

Durante entrevista con la Lic. Paula Liliana Díaz Quiñonez. Responsable del Proceso, la institución planifica periódicamente la realización de auditorías internas de acuerdo con el Procedimiento para Auditorías Internas, a fin de determinar si el Sistema de Gestión es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de la norma ISO 9001:2015. Como ejemplo de lo anterior, la entrevistada muestra evidencia de la auditoría realizada el 14 de febrero de 2022. Las No conformidades y sus Acciones Correctivas se gestionan a través del documento Reporte de No Conformidad y Acciones Correctivas, con fecha de actualización del 30 de octubre de 2021, Versión 15. Como evidencia de lo anterior, muestra la entrevistada el documento de Reporte de No Conformidad y Acciones Correctivas con folio 340/12/22, en el cual se documenta la No conformidad al incumplimiento del requisito 9.1.1 de la Norma. En el cual se redacta la No conformidad y se determina la causa raíz, así como, las acciones correctivas. A manera de ejemplo, la acción correctiva determinada se describe de la siguiente manera: Gestionar ante la Dirección de informática para la corrección del sistema, incluir la estadística a 10 días para pago de proveedores por bienes y servicios autorizados. Referente a la Revisión por la Dirección, muestra la entrevistada el documento denominado Revisión por la Dirección de Calidad, versión 12, elaborada el 28 de febrero de 2023, cuyo objetivo determinado es Asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia continua del Proceso de Recepción, seguimiento y entrega de solicitudes autorizadas a la unidad organizacional correspondiente. Manifiesta la entrevistada que la Revisión por la Dirección se realiza de manera anual, en la cual se documenta como parte de su desarrollo la satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes. Como evidencia de lo anterior, se verifican documentado que la satisfacción del cliente se mide a través de la aplicación de un cuestionario, cuya meta es obtener al menos el 80% de satisfacción en las encuestas entre los niveles de bueno y excelente. Registrándose que durante 2022 se aplicaron un total de 56 encuestas alcanzando en ellas el 100% de satisfacción del usuario conforme a la meta establecida.

| | |
|--|---|
| | <p>SECRETARIA ADMINISTRATIVA DE RECTORÍA Proceso de atención y seguimiento de becas a la comunidad estudiantil universitaria</p> <p>Durante entrevista con Durante entrevista con la Lic. Arantxa Zulem Rivero Bórquez, Responsable de Proceso, manifiesta que el seguimiento, medición y evaluación de la satisfacción del cliente se lleva a cabo a través de la encuesta de satisfacción del cliente, la cual coadyuva a la medición de la meta establecida para el Objetivo de Calidad sobre "Obtener el grado de satisfacción de los usuarios entre los niveles de bueno y excelente al solicitar un trámite ante la Rectoría". Como evidencia de lo anterior, muestra los reportes generales de cumplimiento de satisfacción de usuarios, correspondiente al periodo 2022, registrados en el apartado de satisfacción del cliente del formato denominado Revisión por la Dirección, con fecha del 28 de febrero de 2023. Los cuales se encuentran con el cumplimiento del 100% conforme a la meta establecida respecto a obtener al menos el 85% de las encuestas entre los niveles de bueno y excelente. Las no conformidades y las acciones correctivas son atendidas conforme al procedimiento denominado Procedimiento para No Conformidad y Acciones correctivas, con fecha de actualización del 30 de octubre de 2021, revisión 18. El cual tiene como objetivo establecer la metodología para identificar, controlar, analizar, corregir y eliminar las causas de No Conformidades del SG de la UAS, evitar que vuelvan a ocurrir y revisar la eficacia de las mismas, y de ser necesario actualizar los riesgos, oportunidades y hacer cambios al SG. El tratamiento de las No conformidades determinadas, se realiza a través del formato denominado "Reporte de no conformidades y Acciones correctivas" con fecha de actualización 30 de octubre de 2021, versión 15. La revisión por la dirección se lleva a cabo a través del documento denominado Revisión por la dirección de calidad, con fecha de actualización del 30 de octubre del 2021, revisión 13. Cuyo objetivo es Concentrar información del proceso para analizar y tomar acciones necesarias para la mejora del proceso. En el contenido de la Revisión por la Dirección se documentan los siguientes rubros: a) Acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas, b) Cambios que podrían afectar el sistema de gestión, c) Satisfacción del Cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes, d) Resultados de seguimiento y medición y conformidad de los productos y servicios, e) Estado de las No Conformidades y Acciones Correctivas f) Resultados de auditorías, h) Adecuación de los recursos, i) Eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades, j) Oportunidades de mejora. Manifiesta la entrevistada que las auditorías internas se realizan de manera anual conforme al plan de auditoría elaborado por la Dirección del Sistema de Gestión de Calidad. Como evidencia de lo anterior, muestra la calendarización de la auditoría número 36, realizada en el mes de febrero de 2023.</p> <p>DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIO SOCIAL Asignación, seguimiento y liberación de Servicio Social</p> <p>Durante entrevista con la Lic. Ashanti Daniela Román León, Sub Directora de Servicio Social URC y Responsable del Proceso, manifiesta que la satisfacción del cliente se evalúa de manera anual con el apoyo del instrumento denominado Encuesta de satisfacción de usuarios. Como evidencia de lo anterior, muestra la entrevistada el concentrado de resultados obtenidos para el periodo 2022, así como, el Reporte General de Cumplimiento de Satisfacción de Usuarios con fecha de actualización del 25 de abril de 2022, versión 04, en el cual se verifica el reporte de la aplicación de la Encuesta de satisfacción a 2606 estudiantes que participaron en el Programa de Servicio Social, de las cuales el 98% (2563) de encuestados señalaron su satisfacción entre bueno y excelente. La meta establecida para el rubro de satisfacción fue del 87% satisfacción entre bueno y excelente. Por lo que se documenta el cumplimiento del 100% en la satisfacción del cliente en cuanto al servicio recibido en forma general por parte del personal del Programa de Servicio Social. Manifiesta la entrevistada que la auditoría interna se realiza cada año, la última auditoría (número 36) se calendarizó por la Dirección del SG para realizarse del 13 al 23 de febrero de 2023. En la cual se determinaron hallazgos a los requisitos 5.3 (oportunidad de mejora), 7.2 (observación), 8.5.6 (observación) y 10.3 (observación). El seguimiento a los hallazgos se realiza conforme a lo señalado en el Procedimiento para la atención de No conformidades y Acciones Correctivas. Donde señala el uso del formato denominado Reporte de No conformidad y Acciones Correctivas. Se verifican formato con número de folios 363/02/23, 364/02/23, 365/02/23. Que contienen la descripción de la No conformidad, la determinación de la causa raíz y la descripción de las acciones correctivas, el responsable de la implementación y la fecha propuesta para su cumplimiento. Referente a la Revisión por la Dirección, esta se lleva a cabo a través del documento denominado Revisión por la dirección de calidad, con fecha de actualización del 30 de octubre del 2021, revisión 13. Cuyo objetivo es Concentrar información del proceso para analizar y tomar acciones necesarias para la mejora del proceso. En el contenido de la Revisión por la Dirección se documentan los siguientes rubros: a) Acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas, b) Cambios que podrían afectar el sistema de gestión, c) Satisfacción del Cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes, d) Resultados de seguimiento y medición y conformidad de los productos y servicios, e) Estado de las No Conformidades y Acciones Correctivas f) Resultados de auditorías, h) Adecuación de los recursos, i) Eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades, j) Oportunidades de mejora. A manera de ejemplo, se verifica documentado en la Revisión por la Dirección de fecha 28 de febrero de 2023, en el apartado d) Resultados de seguimiento y medición y conformidad de los productos y servicios el cumplimiento del 100% conforme a la meta establecida para el Objetivo de Calidad referente a Emitir la convocatoria conforme a la Normatividad Institucional, para que los estudiantes y egresados realicen servicio social universitario, fortaleciendo la vinculación con los sectores público y social.</p> |
|--|---|

| | |
|--|--|
| | <p>DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIO SOCIAL FACULTAD DE ARQUITECTURA Asignación, seguimiento y liberación de Servicio Social</p> <p>Durante entrevista con la Lic. Jessica Selene Martínez Sainz, Coordinadora de Servicio Social de la Facultad de Arquitectura, manifiesta que la Revisión por la Dirección se lleva a cabo a través del documento denominado Revisión por la dirección de calidad, con fecha de actualización del 30 de octubre del 2021, revisión 13. Cuyo objetivo es Concentrar información del proceso para analizar y tomar acciones necesarias para la mejora del proceso. En el contenido de la Revisión por la Dirección se documentan los siguientes rubros: a) Acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas, b) Cambios que podrían afectar el sistema de gestión, c) Satisfacción del Cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes, d) Resultados de seguimiento y medición y conformidad de los productos y servicios, e) Estado de las No Conformidades y Acciones Correctivas f) Resultados de auditorías, h) Adecuación de los recursos, i) Eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades, j) Oportunidades de mejora. A manera de ejemplo, se verifica documentado en la Revisión por la Dirección de fecha 28 de febrero de 2023, en el apartado c) Satisfacción del Cliente y la Retroalimentación de las partes interesadas pertinentes. Que la Dirección General de Servicio Social ha implementado la aplicación de las encuestas a través de un formulario, donde el brigadista al finalizar su proceso responde de manera voluntaria. Teniendo como resultado de la satisfacción del cliente para el periodo 2022 un porcentaje de meta establecida del 87% y un porcentaje alcanzado del 98%, lo que equivale el cumplimiento del 100% de la meta establecida sobre la satisfacción del cliente. Manifiesta la entrevistada que la auditoría interna se realiza anualmente conforme a la calendarización realizada por la Dirección del SG. La última auditoría (número 36) se calendarizó por la Dirección del SG para realizarse del 13 al 23 de febrero de 2023. En la cual se determinaron hallazgos a los requisitos 5.3 (oportunidad de mejora), 7.2 (observación), 8.5.6 (observación) y 10.3 (observación). El seguimiento a los hallazgos se realiza conforme a lo señalado en el Procedimiento para la atención de No conformidades y Acciones Correctivas. Donde señala el uso del formato denominado Reporte de No conformidad y Acciones Correctivas. Se verifican formato con número de folios 363/02/23, 364/02/23, 365/02/23. Que contienen la descripción de la No conformidad, la determinación de la causa raíz y la descripción de las acciones correctivas, el responsable de la implementación y la fecha propuesta para su cumplimiento.</p> <p>DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIO SOCIAL FACULTAD DE AGRICULTURA DEL VALLE DEL FUERTE Asignación, seguimiento y liberación de servicio social</p> <p>Durante entrevista con el Ing. José Héctor Álvarez Sánchez, Coordinador de Servicio Social de la Facultad de Agricultura del Valle del Fuerte, manifiesta que, conforme a la información documentada del Sistema de Gestión, las auditorías internas se llevan a cabo anualmente de manera aleatoria conforme a la calendarización realizada por la Dirección del Sistema de Gestión de la UAS. Informa que la auditoría interna número 36 se calendarizó por la Dirección del SG para realizarse del 13 al 23 de febrero de 2023. En la cual no les toco participar como parte de la muestra determinada por la Dirección del Sistema. Referente al seguimiento a los hallazgos, manifiesta el Ing. José Héctor Álvarez Sánchez que este se lleva a cabo conforme a lo señalado en el Procedimiento para la atención de Salidas No Conformes, con fecha de actualización del 30 de octubre de 2021, versión 15. Cuyo objetivo es establecer los mecanismos de identificación y control para prevenir el uso o entrega no intencionados de salidas que no sea conforme con los requisitos y verificar la eficacia de las acciones emprendidas para su tratamiento. Referente a la Satisfacción del Cliente, manifiesta el entrevistado que está se evalúa de manera anual con el apoyo del instrumento denominado Encuesta de Satisfacción de Usuarios, la cual es el insumo para la evaluación de la meta establecida para el Objetivo de Calidad sobre obtener el grado de satisfacción de los usuarios de acuerdo con las encuestas entre los niveles de bueno y excelente. Así mismo, el seguimiento a la satisfacción del cliente durante el programa de Servicio Social se monitorea a través de un buzón de quejas y sugerencias. la Revisión por la Dirección se lleva a cabo a través del documento denominado Revisión por la dirección de calidad, con fecha de actualización del 30 de octubre del 2021, revisión 13. Cuyo objetivo es Concentrar información del proceso para analizar y tomar acciones necesarias para la mejora del proceso. En el contenido de la Dirección se documentan los siguientes rubros: a) Acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas, b) Cambios que podrían afectar el sistema de gestión, c) Satisfacción del Cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes, d) Resultados de seguimiento y medición y conformidad de los productos y servicios, e) Estado de las No Conformidades y Acciones Correctivas f) Resultados de auditorías, h) Adecuación de los recursos, i) Eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades, j) Oportunidades de mejora. A manera de ejemplo, se verifica documentado en la Revisión por la Dirección de fecha 28 de febrero de 2023, en el apartado c) Satisfacción del Cliente y la Retroalimentación de las partes interesadas pertinentes. Que la Dirección General de Servicio Social ha implementado la aplicación de las encuestas a través de un formulario, donde el brigadista al finalizar su proceso responde de manera voluntaria. Teniendo como resultado de la satisfacción del cliente para el periodo 2022 un porcentaje de meta establecida</p> |
|--|--|

| | |
|--|---|
| | <p>del 87% y un porcentaje alcanzado del 98%, lo que equivale el cumplimiento del 100% de la meta establecida sobre la satisfacción del cliente.</p> <p>DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIO SOCIAL FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS Asignación, seguimiento y liberación de servicio social Durante entrevista vía Zoom con el M.C. Roberto Serrano Ozuna, Coordinador de Servicio Social de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas (Unidad Regional Centro Norte), manifiesta que, conforme a la información documentada del Sistema de Gestión, las auditorías internas se llevan a cabo anualmente de manera aleatoria conforme a la calendarización realizada por la Dirección del Sistema de Gestión de la UAS. En este sentido, señala que la auditoría interna número 36 se calendarizó por la Dirección del SG para realizarse del 13 al 23 de febrero de 2023. Referente al seguimiento a las No conformidades y Acciones Correctivas, manifiesta el M.C. Roberto Serrano Ozuna que, este seguimiento se lleva a cabo conforme a lo señalado en el Procedimiento para la atención de Salidas No Conformes, con fecha de actualización del 30 de octubre de 2021, versión 15. Cuyo objetivo es establecer los mecanismos de identificación y control para prevenir el uso o entrega no intencionados de salidas que no sea conforme con los requisitos y verificar la eficacia de las acciones emprendidas para su tratamiento. Menciona el entrevistado que las No conformidades se pueden generar durante alguna observación en los ejercicios de auditorías o también por el incumplimiento de alguna de las metas determinadas para los objetivos de calidad. La Revisión por la Dirección se lleva a cabo a través del documento denominado Revisión por la dirección de calidad, con fecha de actualización del 30 de octubre del 2021, revisión 13. Cuyo objetivo es Concentrar información del proceso para analizar y tomar acciones necesarias para la mejora del proceso. Como evidencia de lo anterior, muestra el entrevistado que como parte del contenido de la Revisión por la Dirección con fecha de emisión de fecha 28 de febrero de 2023. Para la aplicación de las encuestas de satisfacción del cliente para el periodo 2022 un porcentaje de meta establecida del 87% y un porcentaje alcanzado del 98%, lo que equivale el cumplimiento del 100% de la meta establecida sobre la satisfacción del cliente. Así mismo, se verifica en el punto e) Estado de las No conformidades y Acciones Correctivas, que derivado de la auditoría interna número 36 realizada del 13 al 23 de febrero no se levantó observación alguna. Referente a la Mejora Continua, manifiesta el entrevistado que, conforme a lo señalado en el Manual de Gestión de la UAS.</p> <p>DIRECCIÓN DE CONTABILIDAD GENERAL Archivo Contable Durante entrevista con el LCP Jorge Humberto Miranda Pérez, Encargado del Proceso de Archivo Contable, menciona que la UAS planifica periódicamente la realización de auditorías internas de acuerdo con el Procedimiento para Auditorías internas, a fin de determinar si el Sistema de Gestión, en este sentido, las auditorías internas se llevan a cabo conforme a la calendarización elaborada por la Dirección del Sistema de Gestión de la UAS. Se verifica que la última auditoría interna realizada fue la número 36, la cual se llevó a cabo del 13 al 23 de febrero de 2023. Referente al seguimiento a los hallazgos, se lleva a cabo conforme a lo señalado en el Procedimiento para la atención de Salidas No Conformes, con fecha de actualización del 30 de octubre de 2021, versión 15. Cuyo objetivo es establecer los mecanismos de identificación y control para prevenir el uso o entrega no intencionados de salidas que no sea conforme con los requisitos y verificar la eficacia de las acciones emprendidas para su tratamiento. Referente a la Satisfacción del Cliente, manifiesta el entrevistado que se evalúa de manera anual con el apoyo del instrumento denominado Encuesta de Satisfacción de Usuarios, la cual es el insumo para la evaluación de la meta establecida para el Objetivo de Calidad sobre obtener el grado de satisfacción de los usuarios de acuerdo con las encuestas entre los niveles de bueno y excelente. Dicha meta, establece obtener al menos el 80% de las encuestas entre los niveles de bueno y excelente en el grado de satisfacción de usuarios. La Revisión por la Dirección se lleva a cabo a través del documento denominado Revisión por la dirección de calidad, con fecha de actualización del 30 de octubre del 2021, revisión 13. Cuyo objetivo es Concentrar información del proceso para analizar y tomar acciones necesarias para la mejora del proceso.</p> <p>DIRECCIÓN DE CONTRALORÍA ACADÉMICA Asignación Control de Cargas Académicas Seguimiento y medición Se envía cuatrimestralmente a la Dirección del Sistema de Gestión, quien administra centralmente el Sistema de Gestión de Calidad, la información referente al desempeño de sus indicadores, asociados a sus los objetivos de calidad definidos, el auditado desconoce que tendría que hacer en caso de que no se llegaran a cumplir algunas de las metas asociadas a los objetivos Satisfacción del cliente Como Objetivo de Calidad 3, el proceso tiene definida la satisfacción del cliente la cual se mide mediante la realización de una encuesta, la última fue realizada en febrero de 2021 obteniendo un resultado de 100% de satisfacción en rangos entre bueno y excelente, rebasando la meta definida del 85%, la encuesta 2023 ya se realizó sin embargo no se han contabilizado los resultados ni se ha hecho análisis de los mismos. Auditorías Internas Durante el mes de febrero se auditó internamente el proceso y en donde se detectaron 3 hallazgos categorizados como observaciones a los temas relativos a riesgos, Competencias (perfiles de puesto) y</p> |
|--|---|

| | |
|--|---|
| | <p>control de la información documentada, aun no se toman acciones correctivas para la atención de sus observaciones, desconociendo el auditado las fechas compromiso para su cierre. Revisión de la Dirección En dicho ejercicio, mencionó el auditado, no se participa activamente, sin embargo comparte su información de forma cuatrimestral.</p> <p>DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL Emisión del Semanario Buelna y servicios de atención a eventos Seguimiento y medición Cuentan con indicadores y metas asociadas a los objetivos de calidad mismos que tienen un cumplimiento satisfactorio en el último periodo de revisión, los cuales son revisados cada 4 meses. Satisfacción del cliente En particular en la satisfacción del cliente se llevó a cabo la última encuesta en por el periodo Septiembre - Diciembre 2022 y cuya meta es obtener el 90% de los resultados entre bueno y excelente, Resultando en una calificación para el periodo revisado de 100%. Auditorías Internas Durante la última auditoría interna practicada en febrero de 2023, no se les detectó algún hallazgo, por lo que actualmente no tienen acciones correctivas pendientes de atención. Mejora Existe un plan de mejora de fecha 12 febrero de 2023 relativo a la reestructuración de la perspectiva de salida de información, para lo cual tienen planeadas acciones de capacitación para reporteros y fotógrafos, y cuya fecha de conclusión de las actividades es el 15 de diciembre de 2023, se generarán en su momento evidencias de la capacitación brindada.</p> <p>DIRECCIÓN DE RADIO UAS Producción y transmisión de programación de radio UAS – Promocionales, Programas y Enlaces Remotos Seguimiento y medición Se envía cuatrimestralmente a la Dirección del Sistema de Gestión, quien administra centralmente el Sistema de Gestión de Calidad, la información referente al desempeño de sus indicadores, asociados a sus los objetivos de calidad definidos. Contando con los siguientes indicadores y desempeño observado: El proceso ha determinado los siguientes Objetivos de calidad e indicadores asociados: 1.- Cumplimiento en la transmisión de programas META 70%, Resultado: 100% 2.- Cumplimiento en la transmisión de programas en vivo META 60%, Resultado: 100% 3.- Atención de Promocionales: META 90%, Resultado 100% 4.- Atención a las solicitudes de programas: META: 90%, Resultado: 100% 5.- Satisfacción del Cliente: META 85%, Resultado: Ene-Abr 2022:100%, May-Ago: 85%, Sep-Dic: 91% Auditorías Internas Durante la auditoría interna de febrero de 2023, se detectó que no se han actualizado los CV de personal que participa en el proceso, la Directora de Radio UAS, refiere que se están ya tomando acciones para la atención de la misma, la acción correctiva formal es responsabilidad de la Administración del SG por considerarla generales del SGC. Revisión de la Dirección Llevaron a cabo una revisión de la Dirección cuya fecha es del 3 de marzo del 2023.</p> <p>SECRETARÍA ACADÉMICA UNIVERSITARIA FACULTAD DE CIENCIAS QUÍMICO-BIOLÓGICAS Elaboración y Seguimiento del Plan de Acción Tutorías de la Unidad Académica Seguimiento y medición Cuentan con indicadores y metas asociadas a los objetivos de calidad mismas que tienen un cumplimiento en el último periodo de los 4 Objetivos determinados para cada UA. Satisfacción del cliente En particular en la satisfacción del cliente se realizó una encuesta a los tutores con una población de 70 tutores de los cuales 65 completaron la encuesta, obteniendo un resultado de 100% de respuestas entre buena y excelente rebasando la meta del 85%. Auditorías Internas El proceso no ha sido auditado internamente por parte del SGC, en los periodos 2022 y 2023, por lo que no muestra evidencia de posibles hallazgos y su seguimiento Revisión de la Dirección Por ser un proceso multisitio.</p> <p>SECRETARÍA ACADÉMICA UNIVERSITARIA FACULTAD DE HISTORIA Elaboración y Seguimiento del Plan de Acción Tutorías de la Unidad Académica Seguimiento y medición Cuentan con indicadores y metas asociadas a los objetivos de calidad mismas que tienen un cumplimiento en el último periodo de los 4 Objetivos determinados para cada UA. Satisfacción del cliente En particular en la satisfacción del cliente se llevó a cabo la última encuesta en mayo 2022 aplicando 6 encuestas de una población de 11 obteniendo un resultado del 91% de una meta establecida del 85%. Se hace un análisis de quejas y sugerencias de clientes a partir de la encuesta de satisfacción, dando seguimiento a las mismas. Auditorías Internas No le han practicado auditorías internas en el último periodo, por lo que no hay seguimiento a la misma en caso de que se le hubiera detectado algún hallazgo. Revisión de la Dirección</p> <p>DIRECCIÓN GENERAL DE VINCULACIÓN Y RELACIONES INTERNACIONALES FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil</p> |
|--|---|

| | |
|--|--|
| | <p>Seguimiento y medición Cuentan con indicadores y metas asociadas a los objetivos de calidad mismos que tienen un cumplimiento satisfactorio en el último periodo de revisión, los cuales son revisados cada 4 meses. Satisfacción del cliente El último periodo revisado de satisfacción del cliente es de marzo 2021, obteniendo un resultado del 100% de Satisfacción del cliente rebasando la meta establecida del 85% de las calificaciones entre buena y excelente. Auditorías Internas Durante la auditoría practicada en febrero de 2023, no fue auditado el proceso en la facultad de ciencias sociales de Mazatlán.</p> <p>DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIO SOCIAL CENTRO DE ESTUDIOS SUPERIORES EL ROSARIO Asignación, seguimiento y liberación del servicio social Seguimiento y medición El proceso tiene identificados los siguientes objetivos, mismos que son medidos con los siguientes indicadores: 1.- Cumplimiento de la actividades de la Convocatoria 100% - Con relación a este objetivo no se pudo revisar la información referente al desempeño observado en el último periodo 2.- Expedir el 91% de las cartas de asignación dentro de los 25 días hábiles: el desempeño observado de este centro de estudios superiores fue durante el periodo noviembre - diciembre 22 del 100% de la expedición en tiempo 3.- Satisfacción del cliente – se detalla en el siguiente punto de este reporte Satisfacción del cliente El proceso revisado mide la satisfacción del cliente con una meta 87%, el desempeño observado del mes de diciembre 22 fue del 100% con una sola encuesta realizada, sin embargo en el reporte se observan inconsistencias dato que el tamaño de la muestra es muy alto en relación con las encuestas aplicadas -solo una- al respecto se cuestionó al auditado que mostrara el origen de los datos del reporte, desconociendo el mismo, la auditada refiere los datos que son enviados por la Dirección General de Servicio Social no contienen el detalle de la información, adicionalmente menciona que no conoce el cuestionario de satisfacción, hecho que no permite, en caso de oportunidades de mejora focalizar aquellos aspectos donde el proceso o servicio puede mejorar. Auditorías Internas El personal auditado, desconoce si el proceso ha sido auditado y, en su caso, los resultados obtenidos</p> <p>DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA Servicios informáticos y seguridad de la base de datos. Se cuenta con un Procedimiento de revisión de la Dirección: La “Revisión por la Dirección” Minuta fue realizada el 27 de febrero de 2023. “Procedimiento para la revisión por la Dirección” versión 16 del 30 de octubre de 2021. La Dirección elabora un informe de revisión por la Dirección a nivel de Dirección de informática y esta es enviada a la DSGC para elaborar la Revisión de la Dirección para toda la UAS. Este considera: Seguimiento de acciones previas (mejora de seguridad informática: autenticación de personal.), Percepción de la satisfacción del cliente (Dependencias de Administración Central ejemplo: Recursos Humanos). Encuestas cuatrimestrales de usuarios. Meta 90% con resultado de 100%: Atención, servicio, oportunidad, requisitos claros y capacidad de personal para atender. Cambios del SGC para ampliación de procesos y obligatoriedad y gratuidad del EMS., ISO 21001. Se tienen 6 objetivos del Proceso de la Dirección de Informática. “Objetivos del Sistema” (responsable, verbo, indicador de inicio, indicador objetivo a diciembre 2025). Garantizar la confiabilidad e integridad de la información: Indicador: Solicitudes atendidas en tiempo y forma: (permisos a sistemas, correcciones datos, datos) meta de 95% real diciembre 2022 100%. Disponibilidad de banco de datos meta de 95% real 100%. Disponibilidad de atención (meta 95% para atención en tres días) real 100% en diciembre 2022 (reporte de servicios informáticos). Resolver las solicitudes dentro del periodo de promesa de entrega con meta de 95% real 100% en diciembre 20202 (Reporte de servicios resueltas). Satisfacción de usuarios (corte cuatrimestral). Real 100%. Realizar los mantenimientos preventivos del equipo de cómputo) PC, limpieza y actualización. Real 100%. Realizar mantenimientos preventivos de equipos especiales. (impresoras y digitalizadoras). Se cumplieron las metas de los objetivos. Formato 911 de la SEP. ASF. Módulo de atención informática. (SIA). Resultados de seguimiento: Garantizar confidencialidad e integridad de la base de datos: 95% de atención de seguridad se realizó una auditoría interna sin hallazgos, Oportunidades de mejora de auditoría interna. Se elabora “Informe de auditoría interna” no. 36 (se auditó el 16 de febrero 2023). Este consideró cuatro oportunidades de mejora: Mejora en la identificación de la escala de riesgos, incapacidad de temporal o permanente. Legibilidad de la matriz de Riesgos y Oportunidades. Migración a gestiones administrativas digitales. Unificación de terminología: No se levantaron no conformidades en este proceso. Para las oportunidades de mejora no es obligatorio levantar un “formato de acción correctiva, estas se analizan y en su caso se incluyen en el plan de mejora. Esto siguiendo el procedimiento de “No conformidad y acción correctiva” versión 18. Se generó una acción correctiva internamente. “Reporte de No conformidad y Acciones Correctivas” Folio: 253/09/21. En el SGC existe un módulo de “Mejora y seguimiento”. 2022. Plan de mejora para Establecer lineamientos de autenticación. (Autenticación de dos fases; Contraseña con usuario y token enviado a celular/Watsapp) con ticket 16396.</p> <p>DIRECCIÓN DE SUELDOS Y SALARIOS Elaboración de nómina Universitaria Se realiza Revisión por la Dirección manera anual. Se recolecta información de la Dirección General y se envía para realizar la consolidación de la información para la revisión de todo el SGC de la UAS. En algunos</p> |
|--|--|

| | |
|--|--|
| | <p>casos participa personal específico de algunas bibliotecas. "Formato de Revisión por la Dirección" versión 13 del 30 de octubre de 2021. 27 de febrero de 2023. Este considera: Acciones pendientes de la revisión anterior fue el seguimiento de la acción 285/02/2022. Cambios que afectan el SGC: rotación del personal, riesgos de salud derivados de pandemia. Satisfacción del cliente: Aplicación de encuesta es cuatrimestral. (Realizan Gestiones). Meta 87% de calificación en 2002 100%, Partes interesadas: Junta de Conciliación; No se tuvieron no conformidades del proceso. Auditoría interna: Se levantaron dos no conformidades 8.7.1, 9.1.1. Desempeño de proveedores (no aplica, Compras se realizan mediante la Dirección de Bienes e Inventarios). Adecuación de recursos: Se encuentran adecuadamente. Eficacia de acciones para atender riesgos y oportunidades, Oportunidades de mejora: Capacitación. Salidas: Oportunidad de mejora: capacitación continua, Se tiene Plan de Mejora (capacitación continua). Revisión por la Dirección del 23 de febrero de 2023 y 25 de febrero de 2022. Participan en la revisión la Directora de Sueldos y salarios y la Encargada del proceso. Informe de Auditoría No 36 Sueldos y Salarios: Proceso 29 "Elaboración de nómina universitaria". NC1: Se Errores de nómina en agosto, septiembre y octubre, sin emitir reporte de salidas no conformes. NC2: Indicador de calidad de proceso en el reporte de efectividad de oportunidad no tiene establecido el tiempo establecido para la elaboración de nómina. Se emitió "reporte de no conformidad y acciones correctivas" para la NC1 del área con folio 376/02/23 (23 de febrero) Causa raíz por definir y acciones por definir. Se emitió "reporte de no conformidad y acciones correctivas" para la NC del área con folio 377/02/2023 (23 de febrero de 2023), causa raíz por definir y acciones correctivas están por definir, Se cuenta con el "Procedimiento de no conformidad y acciones correctivas" versión 18 del 30 de octubre de 2021. Se tienen 2 días hábiles para la entrega del folio de la acción. De acuerdo con el punto 11 de este procedimiento se tienen 3 días hábiles para definir la causa de la no conformidad y las acciones correctivas". Se cuenta con un "Procedimiento para el control de salidas no conformes" versión 15 del 30 de octubre de 2022. Se usa el "Reporte de salidas no conformes" versión 12 (se emitió reporte de salidas no conformes del año 2022, febrero 2, mayo 2, etc.). Para cierre el 15 de mayo de 2023. Acción 285/02/2022 sobre NC1 en 7.5 debido a que no se notificó a la DSGC sobre la información documentada actualizada del área. Corrección: Entregar los documentos actualizados para aprobación. Esta acción se cerró por la DSCG el 17 de mayo de 2022. Se cuenta con un "Reporte General de cumplimiento de satisfacción de usuario". "Encuesta de satisfacción de usuarios" se pregunta atención al solicitar y recibir servicio, capacidad de personal, requisitos para atender su solicitud, satisfacción general forma general. Calificación obtenida 100%. Plan de mejora" Este considera: Proceso, Introducción, Justificación, Objetivo del plan de mejora, Descripción de puntos de mejora.</p> <p>DIRECCIÓN DE PRESTACIONES SOCIALES Prestaciones Sociales a los Universitarios</p> <p>Se realiza auditoría anual. Se usa el Formato de "Revisión por la Dirección" 30 de octubre de 2021 versión 13 del 8 de marzo de 2023. Este considera: Acciones de seguimiento de revisiones previas (sin pendientes). Cambios que puedan afectar al SGC. Políticas del gobierno. Cambios legales por la Ley de Educación. Satisfacción del cliente: Se generaron 3 acciones correctivas en el proceso. 10.1 abierta. Cierre 7 de marzo de 2023, 9.1.1 abierta cierre marzo 2023, 8.5.6 abierta, cierre marzo 2023. Eficacia de acciones de riesgos y oportunidades: Salidas: Plan de mejora 2023. (Sistematización), Necesidades de recursos (2 PC) y sin cambios requeridos del SG, Desempeño de proveedores (no aplica). Seguimiento de Gestión de recursos. (Dirección de Bienes e inventarios). Se notificó la auditoría a las áreas mediante Oficio: DSGC/183/23. Se emitió Reporte de "Informe de auditoría Interna" número 36. (16 de febrero de 2023 en prestaciones sociales.). (13 al 23 de febrero auditoría interna). Se emitió una observación: Diferencia el reporte de objetivo y el conteo físico de solicitudes en Fonacot (febrero y octubre de 2022). Se levantó "Reporte de no conformidad y acción correctiva" 378/02/2023. Causa raíz; error en el conteo. Acción correctiva: se asignará número consecutivo a las solicitudes de Fonacot. Compromiso de cierre 31 de marzo de 2023. Adicionalmente se generaron acciones correctivas internas en el periodo: Folio 326/10/22 No conformidad: Cambio de proceso de para otorgar ayudas médicas. Causa raíz: Cambio de políticas internas: Actualizar el procedimiento. Fecha compromiso de cierre 13 de julio de 2023. Folio 347/01/23. No cumplimiento del programa de mejora, relativo a la sistematización del trámite de afiliación del IMSS. Acción correctiva: Retomar para el plan de 2023. Se realiza seguimiento periódico a los objetivos de Calidad (mensual y cuatrimestral): Formato de "Objetivo de calidad" versión 12. 1. Lograr que los trabajadores y estudiantes obtengan su afiliación al IMSS Número de afiliaciones obtenidas: aceptados/solicitadas con meta del 100%. 49 de 49 100% en diciembre 2022. Estudiantes 7 de 7 100% diciembre 2022. Febrero 8336 de 8336 100% en febrero 2023. 2. Gestión de ayudas médicas (Clausula 86 del CCT) SAF (para trabajadores de base). Número de tramites de ayudas médicas/tramites solicitados, meta del 100%. 2 de 2, 100% en diciembre 2022. En febrero 2023 no se realizaron solicitudes. 3. Otorgar créditos Fonacot (Solicitud). Número de trámites realizados/solicitados. Meta del 100%. Diciembre 2022 33 de 33, 100%, en febrero 2023 75 de 75, 100%. 4. Satisfacción de usuarios. Indicador: %de puntaje de la encuesta de satisfacción de usuarios. Meta del 91%. Se aplicaron 88 encuestas. Calificación 100% entre bueno y excelente. 100% a diciembre de 2022. Reporte de no conformidad y acción correctiva se puede derivar de: Auditoría interna, auditoría externa, revisión por la dirección, seguimiento y medición, resultado de indicadores, análisis y evaluación, quejas, resultados de mediciones. No se levantaron Quejas en el periodo. Se han levantado 8 sugerencias en 2022. (Derivadas de encuestas de satisfacción). Formato de "Análisis y seguimiento de comentarios, quejas y sugerencias". (Frecuencia, origen, comentario, queja, análisis, seguimiento, conclusión). Se aplican por plan de muestreo: "Encuesta General a Usuarios" se</p> |
|--|--|

considera: atención del servicio, información brindada, oportunidad, requisitos para el trámite, estado del trámite, información proporcionada y evaluación general del servicio y Sugerencias, quejas y felicitaciones (comentarios abiertos). "Plan de mejora" 2023. Introducción, justificación, objetivo general, punto de mejora, análisis del punto de mejora, Objetivo de mejora (Sistematizar proceso de afiliación IMSS). Se elabora Revisión por la Dirección de manera anual por la Dirección y esta se envía a la DSGC para su consolidación y consideración en la Revisión por la Dirección del SGC de la UAS.

DIRECCIÓN GENERAL DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO

Facultad de Ciencias Económicas y Sociales

Servicios al público.

Derivado de que este proceso es multisitio, se aplicó la Auditoría interna No. 35 de manera documental. Para esto se envió el "Formato de obtención de evidencias" Esto incluye: generalidades, satisfacción del cliente, análisis y evaluación, cumplimiento de objetivos. (Google forms). Se elaboró "Informe de auditoría interna" (realizada del 23 al 25 de enero de 2023). Auditoría multisitios. SIBIUAS (Sistema bibliotecario de la UAS). No se encontraron hallazgos de auditoría y se concluyó conformidad con el requisito 9.1.2. Se usa el formato "Objetivo de calidad" versión 16 del 12 de febrero de 2022. Los objetivos son: 1 Apoyar las funciones sustantivas de la universidad con recursos bibliotecarios eficientes y eficaces para formación de profesionales. Meta 83% (monitoreo mensual). "Reporte mensual del objetivo": % Porcentaje de servicios otorgados (servicios otorgados/servicios solicitados). (Préstamo interno 18 y préstamo externo 3 diciembre 2022 con 100% y 90 y 15 3n febrero de 2023 con el 100%). 2. Obtener grado de satisfacción de usuarios entre niveles de satisfecho y muy satisfecho en servicios bibliotecarios. Indicador: Porcentaje de satisfacción (satisfecho y muy satisfecho) meta 84% (semestral). "Reporte General de cumplimiento de satisfacción a usuarios" de Agosto a enero 2022. "Procedimiento para la satisfacción del usuario" versión 4 del 25 de abril de 2022. 14 muestra de 10 encuestas. 100%. Se realizó la "Revisión por la Dirección" 2023 en la Dirección General de Bibliotecas y se detectó una oportunidad de mejora al SIBIUAS. (Auditoría interna 36). Como acción correctiva se impartió un curso sobre el "Manejo de plataforma del SGC para el proceso de servicios al público" 17 de marzo de 2023. Curso vía zoom (duración de tres horas). Se detectó una oportunidad de mejora al SIBIUAS. (Auditoría interna 36).

DIRECCIÓN GENERAL DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO

FACULTAD DE DERECHO CULIACÁN

Servicios al público.

Objetivos de Calidad: "Reporte Mensual de Servicios al Público del SIBIUAS", % de préstamo interno 110 de 110 100% Febrero 2022, % de préstamo externo 13 de 13 100% Febrero 2022, Reporte semestral de satisfacción de usuario Agosto 2022 a enero de 2023. Se aplicaron 20 encuestas con 100% de puntaje. "Reporte de "Análisis de comentarios de quejas y sugerencias" 15 comentarios y sugerencias y 2 quejas. Análisis, seguimiento y conclusión (no es procedente porque las computadoras son sólo de consulta), La encuesta tiene 8 reactivos (satisfacción global). Reporte mensual de servicios complementarios. Sugerencias sobre: office en la computadora y mejor iluminación. Se aplicó Auditoría interna No 35 documental (Formato de Google forms) sin hallazgos y auditoría 36 con una oportunidad de mejora. (Con acción de capacitación del SGC de servicios al público). En caso de que no se encuentre un libro se puede usar el Formato de salidas no conformes (no se ha requerido su documentación). Se usa Reporte General de cumplimiento de satisfacción a usuarios" de Agosto a enero 2022.

DIRECCION GENERAL DE SERVICIOS ESCOLARES

COORDINACIÓN DE SERVICIOS ESCOLARES DE LA UNIDAD REGIONAL SUR

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

Se aplica encuesta de satisfacción con una muestra del 10% de los solicitantes. "Encuesta de satisfacción de usuario" versión 8, 12 de febrero de 2021. Se tienen 6 reactivos cerrados: Atención al solicitar el servicio, atención al recibir el servicio, capacidad del personal, servicio prestado a oportunamente. (anónima). Comentarios abiertos: sobre si el servicio no fue de su agrado, quejas, sugerencias y felicitaciones. (encuesta en línea). Para la revisión por la DGSE, el Director General de Servicios Escolares y el responsable del proceso consolidan la información de entrada. Se analiza y documenta la revisión por la Dirección en el formato de RD (Revisión por la Dirección). Este formato sigue el guion de las entradas y salidas de la norma (9.3.2 y 9.3.3) y cada Dirección lo aplica según sea pertinente. En su caso se generan acciones correctivas. Este informe se envía a la DSGC para consolidar la revisión de la Dirección del SGC de la UAS. Revisión de la Dirección de la UAS se elaboró el 28 de febrero de 2023. (Este incluyó el proceso de administración del primer periodo). Se realizó auditoría interna del 16 al 28 de febrero de 2023. Este considera 49 procesos. Página 14 (Admisión). Se generó una oportunidad de mejora (7.4 se sugiere incluir que la CIA comunique resultados del examen de admisión en la Cédula de comunicación) y dos observaciones (8.2.31 "no se tiene definido una desviación para no solicitar el requisito de NSS del IMSS" y en 9.1.1 "no existe evidencia de

acciones cuando no se alcanza el objetivo definido). La DGSE genera la solicitud de acciones correctivas de la auditoría interna y da seguimiento a las mismas. Se cuenta con plan de mejora de la DGSE.

**DIRECCION GENERAL DE SERVICIOS ESCOLARES
ESCUELA PREPARATORIA RUBÉN JARAMILLO**

Admisión los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura.

Se usa procedimiento de salidas no conformes versión 15., para en su caso usar el "Formato de salidas no conformes". (Ejemplo: sistema no emite la "Constancia de preinscripción o el pase de examen, Inscripción: Constancia de inscripción sin firma. Tratamiento: Revisión de documentación física o plataforma. Se cuenta con información en portal de Auditores Internas No 36 del 13 al 23 de febrero 2022. Las acciones de esta auditoría se realizaron a nivel DGSE. Se analiza y documenta la revisión por la Dirección en el formato de RD que es Coordinada por la DGSE, las áreas operativas de servicios escolares participan en la Revisión por la Dirección proporcionando información de entrada a través de la Coordinación Regional de Servicios Escolares.

COORDINACIÓN GENERAL DE EXTENSIÓN DE LA CULTURA

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

Se revisa el informe de la última auditoría realizada numerada en su sistema como la numero 36 el cual tiene como fecha de realización del 13 al 26 de febrero del 2023. Los resultados de auditoría para esta unidad son que no se encontraron hallazgos negativos teniendo cero observaciones, cero oportunidades de mejora y cero no conformidades. Posterior a la auditoría interna se realizó la revisión por la dirección el día 28 de febrero del 2023, el informe presentado abarca todas consideraciones que indica la norma 9001, incluyendo las salidas de revisión por la dirección. Del seguimiento de no conformidades y acciones correctivas lo que se encontró es que al no tener documentados hallazgos negativos en la última auditoría externa ni en la última auditoría interna y que tampoco han recibido quejas no han tenido que realizar acciones correctivas. Para evaluar la satisfacción del cliente el área de la Coordinación General de Extensión de la Cultura realiza una encuesta de satisfacción cuando los solicitantes terminan el trámite. Las calificaciones observadas en las encuestas en su gran mayoría entre Bueno y Excelente. De las Mejoras se cuenta con un formato para identificar mejorar llamado PLAN DE MEJORA del cual la última actualización es del 2023 y solo se tiene considerado implementar una mejora.

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

Solicitud de sangre, Hemocomponentes y selección de donadores.

Se revisa el informe de la última auditoría realizada numerada en su sistema como la numero 36 el cual tiene como fecha de realización del 13 al 26 de febrero del 2023 siendo este informe el correspondiente a una auditoría multisitio. Los resultados de auditoría para esta unidad son una observación y un hallazgo a nivel sistema. Posterior a la auditoría interna se realizó la revisión por la dirección el día 28 de febrero del 2023, el informe presentado abarca todas consideraciones que indica la norma 9001, incluyendo las salidas de revisión por la dirección. Del seguimiento de no conformidades y acciones correctivas lo que se encontró es que al no tener documentados hallazgos negativos en la última auditoría externa ni en la última auditoría interna y que tampoco han recibido quejas no han tenido que realizar acciones correctivas. Para evaluar la satisfacción del cliente el área de banco de sangre se realiza una encuesta de satisfacción a usuario cuando los donadores terminan el proceso. Las calificaciones observadas en las encuestas en su gran mayoría son de calificación Excelente, actualmente se implementa la encuesta vía digital pudiendo contestarse por medio del celular ingresando a un código QR. De las Mejoras se cuenta con un formato para identificar mejorar llamado PLAN DE MEJORA del cual se presenta el plan de mejoras del 2022 el cual considera: Recurso de materiales para el banco de sangre – Realizado. Se adquirieron impresoras y equipo de cómputo nuevo. -Reestructuración de los espacios – Realizado. -Sistema de hemovigilancia para la unidad de hematología y banco de sangre. – No se ha autorizado. -Capacitación continua del personal - Realizado. El plan del año 2023 esta considero para trabajarlo en la segunda mitad de año.

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

Solicitud, realización y entrega de resultados de estudios clínicos.

Se revisa el informe de la última auditoría realizada numerada en su sistema como la numero 36 el cual tiene como fecha de realización del 13 al 26 de febrero del 2023 siendo este informe el correspondiente a una auditoría multisitio. Los resultados de auditoría para esta unidad son una observación, una oportunidad de mejora y cero no conformidades. Posterior a la auditoría interna se realizó la revisión por la dirección el día 28 de febrero del 2023, el informe presentado abarca todas consideraciones que indica la norma 9001, incluyendo las salidas de revisión por la dirección. Del seguimiento de no conformidades y acciones

correctivas lo que se encontró es que al no tener documentados hallazgos negativos en la última auditoría externa ni en la última auditoría interna y que tampoco han recibido quejas no han tenido que llenar el formato de acciones correctivas, sin en cambio las observaciones fueron atendidas. Para evaluar la satisfacción de los pacientes que solicitan los servicios del laboratorio clínico se realiza una encuesta de satisfacción a usuario cuando los solicitantes terminan el trámite. Las calificaciones observadas en las encuestas en su gran mayoría son de calificación Excelente. Tienen planeado que las encuestas que actualmente se realizan en papel se realicen de manera digital por medio de un código QR. De las Mejoras se cuenta con un formato para identificar mejorar llamado PLAN DE MEJORA del cual la última actualización es del 2023. Las mejoras implementadas son en relación con: Mejorar equipos e infraestructuras, Instalación de una planta de energía eléctrica, Capacitación del personal. Mejoras anteriores ya se ven reflejadas como el cambio de ubicación de la recepción para que los pacientes que requieren del servicio ubiquen con mayor facilidad el módulo, renovar equipos e instalaciones. La fecha compromiso de la implementación del actual plan de mejora es de diciembre del 2023.

DIRECCION DE ARCHIVO GENERAL

Servicios de archivo general

Se revisa el informe de la última auditoría realizada numerada en su sistema como la número 36 el cual tiene como fecha de realización del 13 al 26 de febrero del 2023 siendo este informe el correspondiente a una auditoría multisitio. Los resultados de auditoría para esta unidad son que no se encontraron hallazgos negativos teniendo cero observaciones, cero oportunidades de mejora y cero no conformidades. Posterior a la auditoría interna se realizó la revisión por la dirección el día 28 de febrero del 2023, el informe presentado abarca todas consideraciones que indica la norma 9001, incluyendo las salidas de revisión por la dirección. Del seguimiento de no conformidades y acciones correctivas los auditados muestran Acciones Correctivas del periodo 2022 relativa a la no actualización de la encuesta de satisfacción que no se tuvo en el periodo de enero a junio de 2022. Respecto a Oportunidades de Mejora se tiene identificada una en la auditoría interna del 2023. La unidad ya trabajó en las acciones correctivas, se muestran las evidencias para el cierre. Para evaluar la satisfacción del cliente el área de la Defensoría realiza una encuesta de satisfacción a usuario cuando los solicitantes terminan el trámite. Muestran concentrado de encuestas de satisfacción de cliente, los clientes pueden entrar a la encuesta a través del portal. Teniendo como resultados del semestre julio-diciembre del 2022 70.25 Excelente, 18.85 bueno, 5.85 bueno 1.52 malo y 3.52 muy malo. Se sacaron folios de personas que calificaron mal en la encuesta de satisfacción y se comunicaron con el cliente a través de correo electrónico y se les propone arreglar el problema. De las Mejoras se cuenta con un formato para identificar mejorar llamado PLAN DE MEJORA del cual la última actualización es del 2023 donde se registran 4 mejoras: El seguimiento de implementación y avance de mejoras realizadas se realiza subiendo la información al sistema, se revisa un ejemplo respecto a la mejora "Consolidar el grado de satisfacción" del año 2022. Como evidencia se muestran los resultados de encuestas de satisfacción.

DEFENSORÍA DE LOS DERECHOS UNIVERSITARIOS

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

Se revisa el informe de la última auditoría realizada numerada en su sistema como la número 36 el cual tiene como fecha de realización del 13 al 26 de febrero del 2023 siendo este informe el correspondiente a una auditoría multisitio. Los resultados de auditoría para esta unidad son que no se encontraron hallazgos negativos teniendo cero observaciones, cero oportunidades de mejora y cero no conformidades. Posterior a la auditoría interna se realizó la revisión por la dirección el día 28 de febrero del 2023, el informe presentado abarca todas consideraciones que indica la norma 9001, incluyendo las salidas de revisión por la dirección. Del seguimiento de no conformidades y acciones correctivas lo que se encontró es que al no tener documentados hallazgos negativos en la última auditoría externa ni en la última auditoría interna y que tampoco han recibido quejas no han tenido que realizar acciones correctivas. Los auditados mencionaron que de una revisión anterior se documentó con una Acción Correctiva derivado de un proceso de revisión anterior la cual consistió en que no fueron entregados a la dirección los reportes de satisfacción de los usuarios, pero al momento de la revisión ya fue subsanada (ya se entregó, pero no se ha subido a la plataforma). Para evaluar la satisfacción del cliente el área de la Defensoría realiza una encuesta de satisfacción a usuario cuando los solicitantes terminan el trámite. Las calificaciones observadas en las encuestas en su gran mayoría son de calificación Excelente. De las Mejoras se cuenta con un formato para identificar mejorar llamado PLAN DE MEJORA del cual la última actualización es con fecha del 17 de marzo del 2023. La fecha compromiso de la implementación es del 2 de octubre del 2023. El plan solo contiene considerada una mejora la cual es: Desarrollar un manual de procedimientos de la defensoría de los derechos universitarios.

DIRECCIÓN GENERAL DE VINCULACIÓN Y RELACIONES INTERNACIONALES ESCUELA DE NEGOCIOS.

Promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil.

Se revisa el informe de la última auditoría realizada numerada en su sistema como la número 36 el cual tiene como fecha de realización del 13 al 26 de febrero del 2023 siendo este informe el correspondiente a una

| | |
|--|--|
| | <p>auditoria multisitio. Los resultados de auditoria para esta unidad son que no se encontraron hallazgos negativos teniendo cero observaciones, cero oportunidades de mejora y cero no conformidades. Posterior a la auditoria interna se realizo la revision por la direccion el dia 28 de febrero del 2023, el informe presentado abarca todas consideraciones que indica la norma 9001, incluyendo las salidas de revision por la direccion. Para evaluar la satisfaccion del cliente el area de la Defensoria realiza una encuesta de satisfaccion a usuario cuando los solicitantes terminan el tramite. Muestran encuestas de satisfaccion de cliente, estan se entregan a los alumnos que van al area, menciona la auditada que por ejemplo me hay quienes van a tomarse la foto a control escolar y se les aplica la encuesta o si tiene problemas para subir documentos tambien pueden asistir y se les auxilia, en esos casos tambien se les entrega una encuesta de satisfaccion, de acuerdo a los graficos de compilados de encuestas se obtuvo un porcentaje por arriba del 92 % con calificacion de bueno a excelente. De las Mejoras se cuente con un formato para identificar mejorar llamado PLAN DE MEJORA del cual la ultima actualizacion es del 2023 donde se registran 4 mejoras: 1. Mejoramiento y actualizacion de la automatizacion del proceso de movilidad estudiantil. 2. Cambios en puesto en responsables de vinculacion. 3. Capacitacion semestral de los vinculadores encargados del proceso. 4. Revision de documentacion del sistema del proceso de promocion, seguimiento e incorporacion del programa de movilidad estudiantil.</p> <p>DIRECCION GENERAL DE VINCULACION Y RELACIONES INTERNACIONALES FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS ADMINISTRATIVAS Y TECNOLOGICAS. Promocion, incorporacion y seguimiento del programa de movilidad estudiantil. Se revisa el informe de la ultima auditoria realizada numerada en su sistema como la numero 36 el cual tiene como fecha de realizacion del 13 al 26 de febrero del 2023 siendo este informe el correspondiente a una auditoria multisitio. Los resultados de auditoria para esta unidad son que no se encontraron hallazgos negativos teniendo cero observaciones, cero oportunidades de mejora y cero no conformidades. Posterior a la auditoria interna se realizo la revision por la direccion el dia 28 de febrero del 2023, el informe presentado abarca todas consideraciones que indica la norma 9001, incluyendo las salidas de revision por la direccion. Para evaluar la satisfaccion del cliente el area de la Defensoria realiza una encuesta de satisfaccion a usuario cuando los solicitantes terminan el tramite. Muestran encuestas de satisfaccion de cliente, estan se entregan a los alumnos que van al area, menciona la auditada que por ejemplo me hay quienes van a tomarse la foto a control escolar y se les aplica la encuesta o si tiene problemas para subir documentos tambien pueden asistir y se les auxilia, en esos casos tambien se les entrega una encuesta de satisfaccion, de acuerdo a los graficos de compilados de encuestas se obtuvo un porcentaje por arriba del 92 % con calificacion de bueno a excelente. De las Mejoras se cuente con un formato para identificar mejorar llamado PLAN DE MEJORA del cual la ultima actualizacion es del 2023 donde se registran 4 mejoras: 1. Mejoramiento y actualizacion de la automatizacion del proceso de movilidad estudiantil. 2. Cambios en puesto en responsables de vinculacion. 3. Capacitacion semestral de los vinculadores encargados del proceso. 4. Revision de documentacion del sistema del proceso de promocion, seguimiento e incorporacion del programa de movilidad estudiantil.</p> <p>DIRECCION GENERAL DE VINCULACION Y RELACIONES INTERNACIONALES Promocion, incorporacion y seguimiento del programa de movilidad estudiantil Para el seguimiento, medicion y evaluacion del proceso, el entrevistado mostro los resultados de los indicadores que competen a cada objetivo de la calidad, teniendo como resultados los siguientes: 1. Sobre el objetivo Reporte General de Cumplimiento de Satisfaccion de Usuario, el indicador se compone de las encuestas de satisfaccion, las cuales tienen una periodicidad semestral. En el ultimo ejercicio se aplico OCHO encuestas, dando como resultado el nivel de EXCELENTE, cuya meta era del DE BUENO A EXCELENTE. 2. Sobre el objetivo de realizar la incorporacion de las calificaciones de los estudiantes de la UAS que regresan del periodo de movilidad para homologar internamente. Este se comprueba con la generacion del Reporte Anual de Movilidad. El indicador se compone del numero de UA's que enviaron alumnos a otra institucion (en el ultimo periodo computado fueron tres) entre el numero de UA's que entregaron la informacion (en el ultimo periodo computado fueron dos), dando como resultado el 66.66%. Siendo la meta del 85%. Se levanto una NC al area. 3. En cuanto al objetivo de entregar documentacion a los estudiantes que aprobaron para que puedan homologar en su universidad de origen. Este se comprueba con la generacion del Reporte Anual de Movilidad. El indicador se compone del numero de UA's que enviaron alumnos a otra institucion (en el ultimo periodo computado fueron tres) entre el numero de UA's que entregaron la informacion (en el ultimo periodo computado fueron dos) dando como resultado el 66.66%. Siendo la meta del 85%. Se levanto una NC al area. La auditada comento que cuentan con el Procedimiento para Auditorias Internas, con version actual numero 18 de fecha 31 de octubre de 2022.</p> <p>Cada año se llevan a cabo las auditorias internas previas al ejercicio de auditoria externa. La ultima auditoria interna marcada con el numero consecutivo 36, se realizo del 14 de febrero de este 2023. En esa ultima auditoria hubo un hallazgo de no conformidad, respecto al no cumplimiento de los objetivos de la calidad. Se estan trabajando las acciones no correctivas. De igual forma, hubo una oportunidad de mejora, sobre la recomendacion de informar a las UA's que deben tener su informacion actualizada en el sistema para sobre ello poder tomar acciones. Por lo que respecta a la Revision por la Direccion, se cuenta con el documento</p> |
|--|--|

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 28 de febrero de 2023. 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 Revisión Directiva, en la que se corroboró que la agenda cumple con los requisitos normativos y lo marcado en el procedimiento antes citado. En esta revisión, también se corroboró que la agenda cumple con los requisitos normativos y lo marcado en el procedimiento antes citado. En cuanto a las No Conformidades, 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. En lo concerniente a las mejoras del sistema, estas suelen ser identificadas en el ejercicio anual de Análisis de Riesgos y Oportunidades. Si se detectan en otro momento existe el Procedimiento para Planes de Mejora, con versión actual 5, de fecha 30 de octubre de 2021 para que puedan documentarse, evaluarse y en su caso incorporarse al proceso en donde se hayan generado.

DIRECCIÓN GENERAL DE VINCULACIÓN Y RELACIONES INTERNACIONALES

Elaboración, Control y Seguimiento de Convenios

En entrevista con el Lic. Oscar Mauricio Meza Medina, Coordinador de Control y Seguimiento de Convenios, menciono el punto de seguimiento, medición y evaluación del proceso, en donde mostró los resultados de los indicadores que competen a cada objetivo de la calidad, teniendo como resultados los siguientes: 1. Sobre el objetivo Reporte General de Cumplimiento de Satisfacción de Usuario, el indicador se compone de las encuestas de satisfacción, las cuales tienen una periodicidad cuatrimestral. En el último ejercicio se aplicaron 45 encuestas (muestra del 90%), dando como resultado el 93.33% de satisfacción, cuya meta establecida era del 80%. Dicha meta no ha variado con el paso del tiempo a pesar de que se ha alcanzado y/o superado de forma consistente. 2. Sobre el objetivo de incrementar el número de convenios en el 2% anual, se genera el Reporte General de Convenios, dando como resultado 255 convenios vigentes, lo que representa un aumento del 5.73% respecto al último año, con lo que se superó casi en un 300% la meta establecida. 3. En cuanto al objetivo de dar seguimiento al número de convenios mediante plataforma en línea se genera el Reporte Anual de Seguimiento de Convenios, dando como resultado el 100% del seguimiento, que es exactamente la meta establecida hacia el objetivo.

En el caso de la auditoría interna, comenta que cuenta con el Procedimiento para Auditorías Internas, con versión actual número 18 de fecha 31 de octubre de 2022, en donde menciona que cada año se llevan a cabo las auditorías internas, identificada con el número consecutivo 36, se realizó del 14 de febrero de este 2023, menciona que se presentó un hallazgo derivado a una no conformidad, identificada a la falta de capacitación de los directivos del área para con los elementos del Sistema de Gestión de Calidad y ya se atendió a través de acciones correctivas. Por lo que respecta a la 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 el 28 de febrero de 2023. Como evidencia, se mostró la Minuta de Revisión Directiva, en la que se corroboró que la agenda cumple con los requisitos normativos y lo marcado en el procedimiento antes citado. En esta revisión, también se corroboró que la agenda cumple con los requisitos normativos y lo marcado en el procedimiento antes citado. En cuanto a las No conformidades, 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. El responsable del proceso manifiesta que se ha levantado una no conformidad a nivel sistema, la cual versa sobre la realización de la evaluación de riesgos y oportunidades de algunas áreas fuera de tiempo. En lo concerniente a las mejoras del sistema, estas suelen ser identificadas en el ejercicio anual de Análisis de Riesgos y Oportunidades. Si se detectan en otro momento existe el Procedimiento para Planes de Mejora, con versión actual 5, de fecha 30 de octubre de 2021 para que puedan documentarse, evaluarse y en su caso incorporarse al proceso en donde se hayan generado.

DIRECCIÓN GENERAL DE VINCULACIÓN Y RELACIONES INTERNACIONALES

FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN

Promoción, Incorporación y Seguimiento del Programa de Movilidad Estudiantil

La Maestra Iliana Judith Palazuelos Molina, tocó el punto de seguimiento, medición y evaluación del proceso, el entrevistado mostró los resultados de los indicadores que competen a cada objetivo de la calidad, teniendo como resultados los siguientes: 1. Sobre el objetivo Reporte General de Cumplimiento de Satisfacción de Usuario, el indicador se compone de las encuestas de satisfacción, las cuales tienen una periodicidad semestral. En el último ejercicio se aplicaron seis encuestas, que fue el 100% de la muestra, dando como resultado el nivel de EXCELENTE, cuya meta era del DE BUENO A EXCELENTE. 2. Sobre el objetivo de realizar la incorporación de las calificaciones de los estudiantes de la UAS que regresan del periodo de movilidad para homologar internamente. Este se comprueba con la generación del Reporte anual (que en realidad es semestral) de movilidad. El último fue del periodo agosto-diciembre 2022 y aún está en proceso

debido a que una universidad no ha entregado las calificaciones del alumno UAS que recibió en ese periodo. El indicador se compone del número de alumnos inscritos (en el último periodo fueron ocho) entre el número de alumnos con calificaciones entregadas (en el último periodo fueron ocho), dando como resultado el 100%, siendo esa la meta. 3. En cuanto al objetivo de entregar documentación a los estudiantes que aprobaron para que puedan homologar en su universidad de origen. Este se comprueba con la generación del Reporte anual (que en realidad es semestral) de movilidad. El último fue del periodo agosto-diciembre 2022. El indicador se compone del número de alumnos inscritos (en el último periodo fueron nueve) entre el número de alumnos con calificaciones entregadas (en el último periodo fueron nueve), dando como resultado el 100%, siendo esa la meta. La auditada comentó que la última auditoría interna fue hace seis años y que no hubo hallazgos en ese ejercicio. Por lo que respecta a la 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 el 28 de febrero de 2023. 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 Revisión Directiva, en la que se corroboró que la agenda cumple con los requisitos normativos y lo marcado en el procedimiento antes citado. En esta revisión, también se corroboró que la agenda cumple con los requisitos normativos y lo marcado en el procedimiento antes citado. Cabe resaltar que la entrevistada afirmó no conocer el proceso de Revisión por la Dirección ya que nunca ha participado en el mismo. En cuanto a las No conformidades, 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. En lo concerniente a las mejoras del sistema, estas suelen ser identificadas en el ejercicio anual de Análisis de Riesgos y Oportunidades. Si se detectan en otro momento existe el Procedimiento para Planes de Mejora, con versión actual 5, de fecha 30 de octubre de 2021 para que puedan documentarse, evaluarse y en su caso incorporarse al proceso en donde se hayan generado.

DIRECCIÓN GENERAL DE VINCULACIÓN Y RELACIONES INTERNACIONALES
FACULTAD DE ESTUDIOS INTERNACIONALES Y POLÍTICAS PÚBLICAS
Promoción, Incorporación y Seguimiento del Programa de Movilidad Estudiantil

Para el seguimiento, medición y evaluación del proceso, la Mtra. Lazcano, mostró los resultados de los indicadores que competen a cada objetivo de la calidad, teniendo como resultados los siguientes: 1. Sobre el objetivo Reporte General de Cumplimiento de Satisfacción de Usuario, el indicador se compone de las encuestas de satisfacción, las cuales tienen una periodicidad semestral. En el último ejercicio se aplicó UNA encuesta, que fue el 100% de la muestra, dando como resultado el nivel de EXCELENTE, cuya meta era del DE BUENO A EXCELENTE y 2. Sobre el objetivo de realizar la incorporación de las calificaciones de los estudiantes de la UAS que regresan del periodo de movilidad para homologar internamente. Este se comprueba con la generación del Reporte anual (que en realidad es semestral) de movilidad. El último fue del periodo agosto-diciembre 2022. El indicador se compone del número de alumnos inscritos (en el último periodo fue uno) entre el número de alumnos con calificaciones entregadas (en el último periodo fue uno), dando como resultado el 100%, siendo esa la meta. 3. En cuanto al objetivo de entregar documentación a los estudiantes que aprobaron para que puedan homologar en su universidad de origen. Este se comprueba con la generación del Reporte anual (que en realidad es semestral) de movilidad. El último fue del periodo agosto-diciembre 2022. El indicador se compone del número de alumnos inscritos (en el último periodo fueron 14) entre el número de alumnos con calificaciones entregadas (en el último periodo fueron 14), dando como resultado el 100%, siendo esa la meta.

La auditada comentó que cuentan con el Procedimiento para Auditorías Internas, con versión actual número 18 de fecha 31 de octubre de 2022. Cada año se llevan a cabo las auditorías internas previas al ejercicio de auditoría externa. La última auditoría interna marcada con el número consecutivo 36, se realizó el 14 de febrero de este 2023. En esa última auditoría no hubo hallazgos de no conformidad declarados al proceso. 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. Por lo que respecta a la 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 el 28 de febrero de 2023. 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 Revisión Directiva, en la que se corroboró que la agenda cumple con los requisitos normativos y lo marcado en el procedimiento antes citado. En esta revisión, también se corroboró que la agenda cumple con los requisitos normativos y lo marcado en el procedimiento antes citado. En cuanto a las No conformidades, 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. El responsable del proceso manifiesta que se ha levantado una de forma recurrente, la cual versa sobre la evaluación trimestral del cumplimiento de las UO. No depende de

los integrantes del proceso y argumentan que mientras no cuenten con atribuciones para apereibir y sancionar a las UO que incumplan la situación no cambiará.

COORDINACIÓN GENERAL DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO

Elaboración de la Estadística Básica

Tocando el punto de seguimiento, medición y evaluación del proceso, el Maestro Jesús Manuel Elizalde Valles, Responsable de Elaboración de la Estadística Básica y al Mtro. Tonatiuh Ceceña Romero, Operativo del Proceso, mostraron los resultados de los indicadores que competen a cada objetivo de la calidad, teniendo como resultados los siguientes:

1. Sobre el objetivo Reporte General de Cumplimiento de Satisfacción de Usuario, el indicador se compone de las encuestas de satisfacción, las cuales tienen una periodicidad cuatrimestral. En el último ejercicio se aplicaron 133 encuestas dando como resultado el 100% de satisfacción, cuya meta era del 90%. Dicha meta no ha variado con el paso del tiempo a pesar de que se ha alcanzado y/o superado de forma consistente. 2. Sobre el objetivo Realizar con eficacia el llenado y entrega del Formato 911 de SEP, el indicador es binario y sólo considera la entrega o no entrega del citado documento, el cual tiene una periodicidad semestral. Dando como resultado el CUMPLIMIENTO del indicador. Incluso, el responsable menciona que desde que tomó el puesto, en el año 2015, el indicador siempre se ha cumplido.

El auditado comentó que cuentan con el Procedimiento para Auditorías Internas, con versión actual número 18 de fecha 31 de octubre de 2022. Cada año se llevan a cabo las auditorías internas previas al ejercicio de auditoría externa. La última auditoría interna marcada con el número consecutivo 36, se realizó del 14 de febrero de este 2023. En esa última auditoría no hubo hallazgos de no conformidad declarados al proceso. 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. Por lo que respecta a la 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 el 28 de febrero de 2023. 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 Revisión Directiva, en la que se corroboró que la agenda cumple con los requisitos normativos y lo marcado en el procedimiento antes citado. En esta revisión, también se corroboró que la agenda cumple con los requisitos normativos y lo marcado en el procedimiento antes citado. En cuanto a las No Conformidades, 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. En lo concerniente a las mejoras del sistema, estas suelen ser identificadas en el ejercicio anual de Análisis de Riesgos y Oportunidades. Si se detectan en otro momento existe el Procedimiento para Planes de Mejora, con versión actual 5, de fecha 30 de octubre de 2021 para que puedan documentarse, evaluarse y en su caso incorporarse al proceso en donde se hayan generado. Existen cuatro oportunidades de mejora identificadas: 1. Cambiar el nombre del proceso. 2. Tener acceso a la base de datos de la matrícula por medio de una plataforma propia. 3. Diseñar un mecanismo para disminuir la rotación del personal. 4. Generar un directorio del personal de las UO relacionado con el proceso, ya que el hecho de que ellos colaboren repercute sustancialmente en la eficacia del mismo.

COORDINACIÓN GENERAL DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO

Planeación, Programación, Presupuestación y Evaluación.

Para el seguimiento, medición y evaluación del proceso, el Maestro Jonathan Hernández mostró los resultados de los indicadores que competen a cada objetivo de la calidad, teniendo como resultados los siguientes: 1. Sobre el objetivo Reporte General de Cumplimiento de Satisfacción de Usuario, el indicador se compone de las encuestas de satisfacción, las cuales tienen una periodicidad cuatrimestral. En el último ejercicio se aplicaron 156 encuestas dando como resultado el 94.36% de satisfacción, cuya meta era del 80%. Dicha meta no ha variado con el paso del tiempo a pesar de que se ha alcanzado y/o superado de forma consistente. Cabe señalar que los entrevistados mencionaron que el instrumento se basa en funcionamiento del software y en el techo presupuestario de la coordinación, no en la eficacia del proceso, lo cual tiende a da como resultado un instrumento de medición no alineado con los factores críticos del proceso. 2. Sobre el objetivo Coordinar el proceso de Planeación, Programación, Presupuestación y Evaluación institucional el indicador se conforma de tres elementos: 2.1. Número de UOs con PED aprobado. 2.2. Número de UOs con POA aprobado. 2.3. Número de UO con evaluación trimestral concluida. El auditado comentó que cuentan con el Procedimiento para Auditorías Internas, con versión actual número 18 de fecha 31 de octubre de 2022. Cada año se llevan a cabo las auditorías internas previas al ejercicio de auditoría externa. La última auditoría interna marcada con el número consecutivo 36, se realizó del 14 de febrero de este 2023. En esa última auditoría no hubo hallazgos de no conformidad declarados al proceso. 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. Por lo que respecta a la 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 el 28 de febrero de 2023. 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 Revisión Directiva, en la que se corroboró que la agenda cumple con los requisitos normativos y lo marcado en el procedimiento antes citado. En esta revisión, también se corroboró que la agenda cumple con los requisitos normativos y lo marcado en el procedimiento antes citado. En cuanto a las No conformidades, 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. El responsable del proceso manifiesta que se ha levantado una de forma recurrente, la cual versa sobre la evaluación trimestral del cumplimiento de las UO. No depende de los integrantes del proceso y argumentan que mientras no cuenten con atribuciones para apereibir y sancionar a las UO que incumplan la situación no cambiará. En lo concerniente a las mejoras del sistema, estas suelen ser identificadas en el ejercicio anual de Análisis de Riesgos y Oportunidades. Si se detectan en otro momento existe el Procedimiento para Planes de Mejora, con versión actual 5, de fecha 30 de octubre de 2021 para que puedan documentarse, evaluarse y en su caso incorporarse al proceso en donde se hayan generado.

DIRECCIÓN GENERAL DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO

Registro, Seguimiento y Conclusión de Proyectos de Investigación

La Doctora Mayra Lizzete Vidales Quintero, Coordinadora de Investigación, describe que en el sseguimiento, medición y evaluación del proceso, el entrevistado mostró los resultados de los indicadores que competen a cada objetivo de la calidad, teniendo como resultados los siguientes: 1. Sobre el objetivo Reporte General de Cumplimiento de Satisfacción de Usuario, el indicador se compone de las encuestas de satisfacción, las cuales tienen una periodicidad cuatrimestral. En el último ejercicio se aplicaron 396 encuestas, siendo una muestra del 100% dando como resultado el 92.5% de satisfacción, cuya meta era del 80%. Dicha meta no ha variado con el paso del tiempo a pesar de que se ha alcanzado y/o superado de forma consistente. 2. Sobre el objetivo promover la generación y aplicación del conocimiento, se genera como resultado el Informe Final del proceso, cuya última edición fue el 28 de febrero de 2023. Los indicadores en los que se basa ese documento son los siguientes: 1. Eficiencia terminal de los proyectos con financiamiento, que se compone del número de solicitudes registradas (en el último periodo fueron 377) entre el número de solicitudes aceptadas (en el último periodo fueron 377). Dado como resultado el 100%. 2. Eficiencia terminal de los proyectos con financiamiento, que se compone del número de solicitudes registradas (en el último periodo fueron tres) entre el número de solicitudes aceptadas (en el último periodo fue una). Cabe señalar que la meta era que se registran y aprobaran 10 solicitudes, sin embargo, el resultado final fue de sólo el 10%. 3. Cartas aval institucional aceptadas, que se compone del número de solicitudes registradas (en el último periodo fueron 94) entre el número de solicitudes aceptadas (en el último periodo fueron 94). Dado como resultado el 100%. 4. Reporte de Informe Final, que es un indicador binario bajo los criterios aprobado o no aprobado. El reporte se aprobó. El auditado comentó que cuentan con el Procedimiento para Auditorías Internas, con versión actual número 18 de fecha 31 de octubre de 2022. Cada año se llevan a cabo las auditorías internas previas al ejercicio de auditoría externa. La última auditoría interna marcada con el número consecutivo 36, se realizó el 14 de febrero de este 2023. En la última auditoría se levantaron dos hallazgos. El primero derivado de una oportunidad de mejora que sugirió integrar a la sociedad como para interesada del proceso. Se documento y ya se enviaron las correcciones al área de gestión de calidad. El segundo hallazgo trató sobre una observación por arrastrar no conformidades abiertas de la auditoría previa. Ya se efectuaron las acciones pertinentes para cerrarla. Por lo que respecta a la 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 el 28 de febrero de 2023. 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 Revisión Directiva, en la que se corroboró que la agenda cumple con los requisitos normativos y lo marcado en el procedimiento antes citado. En esta revisión, también se corroboró que la agenda cumple con los requisitos normativos y lo marcado en el procedimiento antes citado. En cuanto a las No conformidades, 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. En lo concerniente a las mejoras del sistema, estas suelen ser identificadas en el ejercicio anual de Análisis de Riesgos y Oportunidades. Si se detectan en otro momento existe el Procedimiento para Planes de Mejora, con versión actual 1, de fecha 30 de octubre de 2021 para que puedan documentarse, evaluarse y en su caso incorporarse al proceso en donde se hayan generado.

DIRECCIÓN GENERAL DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO

Creación, Reforma y Reedición de Programas de Posgrado

El Doctor Manuel Eduwiges Trejo Soto, mostró los resultados de los indicadores que competen a cada objetivo de la calidad, teniendo como resultados los siguientes: 1. Sobre el objetivo Reporte General de Cumplimiento

| | |
|--|--|
| | <p>de Satisfacción de Usuario, el indicador se compone de las encuestas de satisfacción, las cuales tienen una periodicidad cuatrimestral. En el último ejercicio se aplicaron 27 encuestas, siendo una muestra del 52%, debido a que fueron los únicos usuarios que contestaron el instrumento, dando como resultado el 88% de satisfacción, cuya meta era del 80%. Dicha meta no ha variado con el paso del tiempo a pesar de que se ha alcanzado y/o superado de forma consistente. 2. Sobre el objetivo promover la generación y aplicación del conocimiento, se genera como resultado la carta aval a los programas creados, reformados y reeditados. Los indicadores en los que se basa ese documento son los siguientes: 1. Número de programas creados, que se compone del número de solicitudes presentadas (en el último periodo fueron 29) entre el número de solicitudes aceptadas (en el último periodo fueron 29). Dado como resultado el 100%, superando la meta establecida del 80%. 2. Número de programas reformados, que se compone del número de solicitudes presentadas (en el último periodo fueron nueve) entre el número de solicitudes aceptadas (en el último periodo fueron seis). Dado como resultado el 66.66%, no llegando a la meta establecida del 100%. 3. Número de programas reeditados, que se compone del número de solicitudes presentadas (en el último periodo fueron cuatro) entre el número de solicitudes aceptadas (en el último periodo fueron cuatro). Dado como resultado el 100%, que era exactamente la meta. El auditado comentó que cuentan con el Procedimiento para Auditorías Internas, con versión actual número 18 de fecha 31 de octubre de 2022. Cada año se llevan a cabo las auditorías internas previas al ejercicio de auditoría externa. La última auditoría interna marcada con el número consecutivo 36, se realizó del 14 de febrero de este 2023. En esa última auditoría se levantaron dos hallazgos. El primero derivado de la evaluación al cumplimiento de los objetivos de la calidad. Se tenía la medición correcta pero se realizó conforme a proceso por desconocimiento que quien ejecutó la actividad. Al momento del presente ejercicio de auditoría dicha no conformidad ha sido cerrada. El segundo hallazgo trató sobre una no conformidad derivada de la incorrecta medición de los resultados de la satisfacción el usuario. Se tenía la medición correcta pero se realizó conforme a proceso por desconocimiento que quien ejecutó la actividad. Ya se efectuaron las acciones pertinentes para cerrarla. Por lo que respecta a la 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 el 28 de febrero de 2023. 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 Revisión Directiva, en la que se corroboró que la agenda cumple con los requisitos normativos y lo marcado en el procedimiento antes citado. En esta revisión, también se corroboró que la agenda cumple con los requisitos normativos y lo marcado en el procedimiento antes citado. En cuanto a las No conformidades, 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. El responsable del área manifiesta que se ha levantado una no conformidad de sistema respecto a las especialidades médicas y ya se ha atendido. En lo concerniente a las mejoras del sistema, estas suelen ser identificadas en el ejercicio anual de Análisis de Riesgos y Oportunidades. Si se detectan en otro momento existe el Procedimiento para Planes de Mejora, con versión actual 1, de fecha 30 de octubre de 2021 para que puedan documentarse, evaluarse y en su caso incorporarse al proceso en donde se hayan generado.</p> <p>SECRETARIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS Ingresos</p> <p>El Mtro. Vázquez Barrón y la Lic. Valdez, describen que el seguimiento, medición y evaluación del proceso, el entrevistado mostró los resultados de los indicadores que competen a cada objetivo de la calidad, teniendo como resultados los siguientes: 1. Sobre el objetivo Reporte General de Cumplimiento de Satisfacción de Usuario, el indicador se compone de las encuestas de satisfacción, las cuales tienen una periodicidad cuatrimestral. En el último ejercicio se aplicaron 279 encuestas dando como resultado el 100% de satisfacción, cuando la meta era del 80%. 2. Sobre el objetivo de entregar en tiempo y forma el 100% de la documentación referente a los ingresos con un máximo cinco días hábiles después de recibido, el indicador se compone del Reporte Mensual de Soporte Documental (cheques emitidos), que tiene la periodicidad que su nombre indica. En el último año se obtuvo como resultado el 100% de entrega durante cada mes, que era exactamente la meta establecida. 3. Sobre el objetivo de entregar en tiempo y forma por lo menos el 80% las solicitudes de hojas de pago con un máximo cinco días hábiles después de recibido, el indicador se compone del Reporte Mensual de Egresos, que tiene la periodicidad que su nombre indica. En el último año se obtuvo como resultado el 100% de entrega durante cada mes, cuando la meta establecida fue del 80%. 4. Sobre el objetivo de realizar con oportunidad y suficiencia el 100% de las conciliaciones bancarias a la Dirección General de Contabilidad (antes del día 19 de cada mes), el indicador se compone del Reporte Mensual de Conciliaciones Bancarias por Cuenta, que tiene la periodicidad que su nombre indica. En el último año se obtuvo como resultado el 100% de entrega durante cada mes, que era exactamente la meta establecida. El auditado comentó que cuentan con el Procedimiento para Auditorías Internas, con versión actual número 18 de fecha 31 de octubre de 2022. Cada año se llevan a cabo las auditorías internas previas al ejercicio de auditoría externa. La última auditoría interna marcada con el número consecutivo 36, se realizó del 14 de febrero de este 2023. En esa última auditoría no se levantaron hallazgos declarados al proceso, pero sí una oportunidad de mejora sobre los resultados de auditoría interna y externa previas, se corroboró</p> |
|--|--|

que no existen registros de hallazgos, por lo que no tienen asuntos pendientes por atender en estos aspectos. Por lo que respecta a la 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 el 28 de febrero de 2023. 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 Revisión Directiva, en la que se corroboró que la agenda cumple con los requisitos normativos y lo marcado en el procedimiento antes citado. En cuanto a las No conformidades, 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. En lo concerniente a las mejoras del sistema, estas suelen ser identificadas en el ejercicio anual de Análisis de Riesgos y Oportunidades. Si se detectan en otro momento existe el Procedimiento para Planes de Mejora, con versión actual 5, de fecha 30 de octubre de 2021 para que puedan documentarse, evaluarse y en su caso incorporarse al proceso en donde se hayan generado. Formalmente no se han documentado mejoras al proceso. Sin embargo, existe una oportunidad de mejora identificada, que está relacionada a generar los CFDI en línea partir de los datos fiscales para la comodidad de los usuarios y con ello reducir tiempos de traslado, atención y recursos relacionados con esas actividades.

SECRETARIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

Egresos

El Mtro, Gaxiola, mostro los resultados de la medición de los indicadores competen a cada objetivo de la calidad, teniendo como resultados los siguientes: 1. Sobre el objetivo Reporte General de Cumplimiento de Satisfacción de Usuario, el indicador se compone de las encuestas de satisfacción, las cuales tienen una periodicidad cuatrimestral. En el último ejercicio se aplicaron 95 encuestas dando como resultado el 83% de satisfacción, que era exactamente la meta establecida. 2. Sobre el objetivo Reporte Mensual de Soporte Documental (cheques emitidos), el indicador se compone lisa y llanamente de los cheques entregados, el cual tiene una periodicidad cuatrimestral. Durante el año 2022 se entregaron 319 cheques dando como resultado el 99.73% de cumplimiento, cuya meta era del 95%. 3. Sobre el objetivo Reporte Mensual de Egresos, el indicador se compone divide los pagos programados entre los pagos realizados y tiene una periodicidad cuatrimestral. Durante el año 2022 su resultado fue del 98.81% de cumplimiento, cuya meta era del 90%. El auditado comentó que cuentan con el Procedimiento para Auditorías Internas, con versión actual número 18 de fecha 31 de octubre de 2022. Cada año se llevan a cabo las auditorías internas previas al ejercicio de auditoría externa. La última auditoría interna marcada con el número consecutivo 36, se realizó del 14 de febrero de este 2023. En esa última auditoría se levantaron dos hallazgos. El primero derivado del incumplimiento del indicador correspondiente al Reporte General de Cumplimiento de Satisfacción de Usuario. Se estableció como fecha de verificación el 30 de abril de 2022 y fue cerrada en virtud de la culminación satisfactoria de la acción correctiva. El segundo hallazgo trató sobre una observación por falta de actualización documental en el perfil de puesto del responsable del proceso. La acción correctiva consiste en modificar el anexo de control de cambios y el perfil. La fecha de verificación está programada para el 30 de marzo de 2023. Por lo que respecta a la 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 el 28 de febrero de 2023. 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 Revisión Directiva, en la que se corroboró que la agenda cumple con los requisitos normativos y lo marcado en el procedimiento antes citado. En cuanto a las No conformidades, 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. En lo concerniente a las mejoras del sistema, estas suelen ser identificadas en el ejercicio anual de Análisis de Riesgos y Oportunidades. Si se detectan en otro momento existe el Procedimiento para Planes de Mejora, con versión actual 5, de fecha 30 de octubre de 2021 para que puedan documentarse, evaluarse y en su caso incorporarse al proceso en donde se hayan generado.

DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS ESCOLARES

ESCUELA PREPARATORIA EMILIANO ZAPATA

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

En el proceso de Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura, en la Escuela Preparatoria Emiliano Zapata, se analizan datos de control de su proceso, de sus indicadores de proceso, de cumplimiento documentos de candidatos y de la satisfacción de los mismos, en caso particular a la satisfacción del usuario, se realizan encuestas de satisfacción, por medio del departamento de PROBASEC, estas encuestas se realizan a aspirantes, alumnos, egresados y docentes. Los resultados de

las encuestas se publican en el Módulo del SGC y actualmente se tiene un cumplimiento del 100%. En el proceso de Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura, en la Escuela Preparatoria Emiliano Zapata, no se tienen identificadas y documentadas no conformidades, así como acciones correctivas y oportunidades de mejora.

DIRECCIÓN GENERAL DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO

FACULTAD DE EDUCACIÓN FÍSICA Y DEPORTE

Servicios al público

En el proceso de Servicios al público de la biblioteca departamental de la FACULTAD DE EDUCACIÓN FÍSICA Y DEPORTE en el objetivo de satisfacción de usuarios en el periodo agosto 2022 a enero 2023 se obtuvo un resultado del 100%, contra una meta del 84% y en el objetivo de servicios al público, en el último reporte se tiene un cumplimiento del indicador del 100%

DIRECCIÓN GENERAL DE SISTEMA BIBLIOTECARIO

Desarrollo de Colecciones

La última revisión por la Dirección realizada en la Dirección General de Sistemas Bibliotecario fue el 28 de febrero de 2023, en esta revisión se cumplieron todas las metas establecidas en todo los meses del proceso de desarrollo de colecciones, para el Desarrollo de Colecciones de la Dirección General del Sistema Bibliotecario, en la última medición de los objetivos se reportó en el caso del objetivo de Satisfacción de usuario el 5 de octubre del 2022, que comprende la medición del periodo de agosto 2021 a julio 2022, con los resultados de 100% contra una meta del 83%. En el caso del objetivo de Contar con una colección básica, inventariada y evaluada, garantizando la calidad para satisfacer la demanda de información de los usuarios, se mide por la solicitud de Recursos documentales con un resultado del 100% de cumplimiento en el periodo agosto 2021 a julio 2022 y para ese mismo se evalúa Recurso Documentales enviados a procesos técnicos con proceso menor y en todos los meses el cumplimiento es al 100%

DIRECCIÓN GENERAL DE SISTEMA BIBLIOTECARIO

Procesos técnicos

La última revisión por la Dirección realizada en la Dirección General de Sistemas Bibliotecario fue el 28 de febrero de 2023, en esta revisión se cumplieron todas las metas establecidas en el proceso de procesos técnicos. En el proceso de Procesos Técnicos de la Dirección General de Sistema Bibliotecario, la última medición de sus tres objetivos fue en febrero del 2023, destacando que mensualmente se miden los indicadores de Recursos documentales para análisis y de encuadernación, ambos con resultados del 100%; para el caso del objetivo de satisfacción del usuario se mide de manera anual y se reportó en octubre de 2022, el cual abarca el periodo de agosto 2021 a julio 2022 con un resultado de cumplimiento al 100% contra la meta de 83%

DIRECCIÓN GENERAL DE SISTEMA BIBLIOTECARIO

Servicios al público

La última revisión por la Dirección realizada en la Dirección General de Sistemas Bibliotecario fue el 28 de febrero de 2023, en esta revisión se cumplieron todas las metas establecidas en el proceso de Servicios al Público, en las 75 bibliotecas departamentales que se encuentran en el alcance y certificadas; no se tuvieron hallazgos en auditoría interna, solo se identificó una oportunidad de mejora, así mismo en esta revisión por la dirección se analizaron los riesgos para cada proceso. Como resultado de la Revisión por la Dirección de identificó una oportunidad de mejora, la cual se centra en la capacitación del personal de todo el Sistema Bibliotecario, también se identificaron necesidades de recursos centrados en el acervo bibliotecario, los arcos de seguridad para las bibliotecas departamentales y equipo de cómputo para las mismas. En la Dirección General del Sistema Bibliotecario, se identificó y registró una acción Correctiva del proceso de Servicio al Público, con folio 310/05/22 la cual consistió en el incumplimiento de mantener la información documentada de la satisfacción del usuario, debido a que en el año 2020 y 2021 al mantener cerradas las bibliotecas por motivos de la pandemia y como efecto no se pudieron aplicar las encuestas de satisfacción y por ende, no se tenía registro de ello y la especificación del proceso era que se debía mantener un año la información documentada de dicha actividad, la corrección de dicha acción fue modificar el tiempo a conservar la información de uno a tres años. Para el proceso de Desarrollo de Colecciones, Procesos Técnicos y Servicios al Público de la Dirección General de Sistema Bibliotecario, se analiza la pertinencia del acervo Bibliotecario, es decir, que cumpla con los planes y programas de estudio, además de la satisfacción de los usuarios, así como el cumplimiento de las condiciones físicas del material bibliográfico y con una atención al usuario de calidad para satisfacer sus necesidades de búsqueda de información.

DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIO SOCIAL

FACULTAD DE ODONTOLOGÍA

| |
|--|
| <p>Asignación, seguimiento y liberación del servicio social En el proceso de Asignación, seguimiento y liberación del servicio social de la FACULTAD DE ODONTOLOGÍA se miden los objetivos del proceso, se realizan informes de resultados, así mismo se le da seguimiento a cada brigadista por medio de un Asesor, con la finalidad de que los oriente en el proceso de servicios social, en los reportes mensuales del brigadista y que cumpla con el proyecto en el que está inscrito. En este proceso en relación con la satisfacción del usuario en el periodo enero a diciembre de 2022, se encuestaron 208 de las cuales 207 obtuvieron niveles de excelente y bueno, dando un resultado del 99%, contra la meta del 87%, la medición es anual.</p> <p>DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIO SOCIAL FACULTAD DE ESTUDIOS INTERNACIONALES Y POLÍTICAS PÚBLICAS Asignación, seguimiento y liberación del servicio social En el Proceso de Asignación, seguimiento y liberación del servicio social de la FACULTAD DE ESTUDIOS INTERNACIONALES Y POLÍTICAS PÚBLICAS, se realizan análisis de información de los estudiantes que se inscriben al servicio social, así como del seguimiento particular de cada uno de ellos y de los que terminan su servicio.</p> <p>DIRECCIÓN DE CONTABILIDAD GENERAL Registro de ingresos En el proceso de Registro Contable, de la Dirección de Contabilidad General, se analiza, se da seguimiento y se mide mensualmente el objetivo de Registrar, revisar y mantener todos los ingresos que recibe la institución 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 se reportan las mediciones a la Dirección de Gestión de la Calidad, al mes siguiente inmediato posterior a la medición. En el proceso de Registro Contable, de la Dirección de Contabilidad General, se tienen documentado un Plan de mejora que responde a la oportunidad identificada en la matriz de riesgos, dicho plan tiene fecha de 2 de marzo de 2023, este plan consiste en que el SIIA modifique en el sistema una sección para que se separen los auxiliares de las cuentas presupuestales por fondos, con la finalidad de tener la información requerida en todo momento para efecto de conciliar las partidas presupuestales, esta mejora tiene fecha de término del 15 de diciembre de 2023. En el proceso de Registro Contable, de la Dirección de Contabilidad General, la última revisión por la dirección se realizó del 27 de febrero de 2023, teniendo los resultados que se dio cumplimiento a todos los requerimientos establecidos en el proceso, la eficacia de acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades, en cuanto a la auditoría interna realizada del 13 al 23 de febrero de 2023, no se encontraron hallazgos, así como en la externa realizada del 22 al 30 de marzo del 2022, así mismo se reportó que no se tuvo No conformidades del proceso. Finalmente, en esta revisión por la dirección, se identificó una oportunidad de mejora la cual consiste en considerar los plazos para recibir las conciliaciones 10 días naturales siguientes al cierre del mes, de igual forma hacer entrega en tiempo y forma al archivo contable las pólizas que se generen.</p> <p>DIRECCIÓN DE CONTABILIDAD GENERAL Registro de egresos En proceso de Registro de egresos de la Dirección de Contabilidad General, se documentó el plan de mejora para fortalecer el proceso de registro de egresos con los reportes anuales para la elaboración de la conciliación de sueldos y salarios, esta mejora tiene fecha de 14 de febrero de 2023 y se tiene fecha de término para el 31 de diciembre de 2023, actualmente está en implementación. En proceso de Registro de egresos de la Dirección de Contabilidad General, las mediciones son mensuales, así como el seguimiento por medio de las tablas de seguimiento y medición del producto, en el caso del objetivo de realizar el registro de los egresos, con forme a los lineamientos establecidos por la DCG, de manera confiable y oportuna para satisfacer los requerimientos del cliente, el auditado mostró evidencia del mes de enero de 2023 de la medición de egresos con una programación del tiempo para realizar la revisión del registro de egreso a más tardar el día 20 del mes posterior a la revisión, para lo cual se cumplió en tiempo y forma. Para el caso del Objetivo de comprobación del gasto se mostró evidencia del mes de enero del 2023, en donde se cumplió la comprobación del saldo actualizado de funcionarios y empleados, en tiempo y forma; para ambos casos el resultado es al 100%. En proceso de Registro de egresos de la Dirección de Contabilidad General, documento un Reporte de No conformidad con folio 386/02/23, con fecha de 28 de febrero de 2023 y con propuesta de cierre de 29 de marzo de 2023, esta no conformidad consistió en que no se contaba con la póliza la comprobación del folio CGA202200006 del 31 de enero del 2022. Actualmente se encuentra en proceso de cierre. La acción se centró en modificar el procedimiento específico de registro de egreso, lo cual se muestra en el punto 9 del desarrollo, y actualmente ya se modificó y se envió por vía de correo electrónico a la Dirección del Sistema de Gestión de la Calidad; dicho correo se envió el día 23 de marzo del presente y está en espera de respuesta de cierre. En proceso de Registro de egresos de la Dirección de Contabilidad General, se realizó la revisión por la dirección, el día 27 de febrero del 2023, en donde se analizaron y revisaron los datos correspondientes a la acciones de la revisión anterior, los cambios que podrían afectar al sistema, los cuales se centran en las reformas a la legislación, también se revisaron los datos relativos a la satisfacción del</p> |
|--|

usuario, a la conformidad del producto y servicio, el tratamiento a la No conformidad 283/02/22 con fecha de cierre de 28 de febrero de 2023 y se apertura una nueva con folio 386/02/23, esta no conformidad fue identificada en auditoría interna número 36 de fecha 13 al 23 de febrero de 2023. En esta Revisión por la Dirección se identificó una oportunidad de mejora y sin cambios más que en la documentación del proceso.

DIRECCIÓN DE CONTABILIDAD GENERAL

Operación y contabilidad

En proceso de Operación y Contabilidad de la Dirección de Contabilidad General, el auditado el Lic. Ricardo Martínez Sainz, mostró evidencia del Plan de Mejora con fecha del 17 de marzo del 2023, el cual se centra en mantener la tabla general de acuerdo a la normatividad del CONAC, lo anterior con la finalidad de que los tramites que afectan el rubro de servicios personales, retenciones y contribuciones por pagar, fondo revolvente y deudores diversos, cumplan con dicha normatividad y con todo ello, contar con estados financieros confiables. La fecha final de cumplimiento de 16 de diciembre de 2023, actualmente se encuentra en implementación. En proceso de Registro de egresos de la Dirección de Contabilidad General, se miden y dan seguimiento a sus objetivos de acuerdo a lo establecido, en el caso mantenimiento de catalogo y tabla general, la medición es mensual, el de elaborar los trámites para pago a proveedores y retenciones por pagar, enviarlos a la Dirección de Auditoría Interna y a la Secretaria de Administración y Fianzas en tiempo y forma, el seguimiento es mensual y finalmente el de obtener el grado de satisfacción de los usuarios entre los niveles de bueno y excelente al solicitar el servicios se mide de manera cuatrimestral. En proceso de Operación y Contabilidad de la Dirección de Contabilidad General, la revisión por la Dirección se realizó en 27 de febrero del 2023, teniendo como resultado una oportunidad de mejora, los cambios del sistema se centran en los cambios de documentación y lo referido en la norma ISO 9001:2015 y finalmente se identificaron como necesidades de recursos 2 sillas. En proceso de Operación y Contabilidad de la Dirección de Contabilidad General, se tuvieron dos auditorías, la externa realizada del 22 al 30 de marzo del 2022, teniendo como resultado sin hallazgos. Para el caso de la auditoría interna, realizad del 13 al 23 de febrero del 2023, se concluyó sin hallazgos.

DIRECCIÓN DE CONTABILIDAD GENERAL

Apoyo administrativo de la Dirección de Contabilidad General

El proceso de Apoyo Administrativo de la Dirección de Contabilidad General, se realizó la Revisión por la Dirección el día 28 de febrero de 2023, en donde se realizó el análisis de acciones de seguimiento de las acciones pasadas de la revisión por la dirección 2022, en esta misma revisión se analizaron los datos relativos a el cumplimiento de la medición de las metas de los indicadores del año 2022 y enero de 2023, así mismo se analizó lo relacionado a las No conformidades, los resultados de auditorías, las acciones tomadas con los riesgos y oportunidades del proceso. Finalmente, como parte de las salidas de la Revisión por Dirección se identificó una Oportunidad de Mejora, la cual es respuesta a la que no se implementó en el año 2022, también se reportó ningún cambio que afecte la capacidad de mantener el SGC, claro, relacionado con este proceso y finalmente se identificaron como necesidad de recurso solo dos sillas para la oficina. El proceso de Apoyo Administrativo de la Dirección de Contabilidad General, se realizan análisis, mediciones y seguimientos de los acuses de recibo de la entrega de la información a la Coordinación de acceso la información pública, así como el reporte de auxiliar contable del estado que guarda la cuenta de fondo revolvente y finalmente las requisiciones de consumibles de bienes muebles. El proceso de Apoyo Administrativo de la Dirección de Contabilidad General, se realizaron dos auditorías en el año 2022, una interna (no. 36) y otra externa, en ambos casos sin hallazgos. El proceso de Apoyo Administrativo de la Dirección de Contabilidad General se realizó un plan de mejora con fecha de 11 de febrero de 2022, la cual consistía e Fortalecer el proceso de Apoyo Administrativo de la DCG, estar a la vanguardia, aprovechar las tecnologías de la información y comunicación; automatizar la captura de los formatos de los Bienes muebles de la DCG; en este sentido se solicitó a la Dirección de Informática de UAS que se desarrollará un Módulo digital para administrar los Bienes-muebles de la UAS, sin embargo no se pudo desarrollar debido a que se requería de un permiso de Dirección de Control de Bienes Inventarios, por lo cual se dejó en estatus de pendiente, levantando una Acción Correctiva. Esté plan de mejora se documentó nuevamente con fecha de 10 de marzo de 2023 y con fecha de término de 15 de diciembre de 2023, por lo que actualmente se encuentra en implementación. El proceso de Apoyo Administrativo de la Dirección de Contabilidad General, se registró la Acción Correctiva con folio 350/02/23, la cual corresponde al Plan de Mejora de digitalizar el formato de resguardos de los Bienes Muebles de la DGC; esta acción correctiva fue analizada y se determinó como causa principal que la dirección de informática no tenía la autoridad para realizar dicho modulo, para ello se consideraron como acciones planificar nuevamente la mejora para el año 2023, dicho plan ya se documentó con fecha de 10 de marzo de 2023, dando como resultado el cierre la acción correctiva con fecha de 14 de marzo de 2023.

SECRETARIA ACADÉMICO UNIVERSITARIO

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

Personal Auditado: Rosa Delia Feliz Ontiveros - Responsable del Programa de Tutorías y Leopoldo Manjarrez Ley. La Revisión por la Dirección se llevó a cabo el 27 de marzo 2021 y se mostró el seguimiento de medición de los PAT's con sus 5 objetivos de calidad y meta a lograr. Entre las áreas de mejora al proceso de elaboración y seguimiento al PAT durante la revisión por la dirección que se identificaron fueron: mayor

| | |
|--|--|
| | <p>capacitación con respecto a la norma ISO 9001, y la creación de un documento interactivo que se capacite a un programa de fortalecimiento de tutorías enfocados al SGC que interactúa con los requisitos de la norma ISO 9001. Se cuenta con los 5 objetivos de calidad y su seguimiento, así como su relación con el proceso de PAT's y su cumplimiento. La encargada de los Planes de Acciones Tutoriales realiza su propia Revisión por la Dirección con los resultados de auditorías internas que le aplican, y todos los otros requerimientos de la norma ISO 9001 que le apliquen mencionados en las viñetas arriba mencionadas. La política de calidad está bien respaldada y a la vanguardia en su contexto para que ningún estudiante se quede fuera del alcance de los servicios de la UAS, proporcionando la calidad apropiada, cumpliendo con sus requerimientos y necesidades de vanguardia, así como en cumplimiento con los requisitos legales. Las respuestas de las auditadas Rosa y Leopoldo encargadas del área, contestaron de forma adecuada y excelente excediendo en la forma en que aplican las relaciones humanas para lograr un servicio con alta calidad y competitividad.</p> <p>DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS ESCOLARES Admisión al primer periodo de programas educativos escolarizados nivel bachillerato y licenciatura Personal Auditado: José Vidal Jiménez Ramírez (Responsable) y Yipsy Lucero Carvajal Caro (soporte). Los indicadores de medición y su meta se monitorean para su cumplimiento de los 2 objetivos de calidad durante el proceso de admisión cada año sobresaliendo su práctica de apoyar al estudiante incluso de forma económica a termina su carrera o ciclo escolar. Dichos datos se muestran en el reporte de objetivos de calidad entregado al encargado del Sistema de Gestión para su revisión con la dirección y los cuales al momento se está cumpliendo su meta del 85%. En caso de no cumplir se lleva a cabo un análisis del porqué de su causa y se llevan a cabo acciones correctivas para mejorarlo, así como el análisis de riesgos y oportunidades para alcanzar dichos objetivos y sus metas. El jefe responsable del proceso en la DGSE, mostro el reporte de satisfacción del cliente para PGAPE (Programa general de admisión del programa educativo) en cumplimiento con la meta establecida del 85% para bueno y excelente logrando el 92%. Con respecto al reporte de auditorías tanto internas como externas 2022, se observó lo siguiente; En el caso de auditoría externa realizada en marzo del 2022 por ACCM existe una oportunidad de mejora donde a pesar de que no fue encontrada o no le afecta directamente a su proceso sino más bien al sistema SACE del área de informática, pero la hicieron extensiva en su área para aplicarla ya que se capacito al personal para asegurar que datos son incorporados sin omisión o errores en su procesos de digitalización cuando un nuevo espacio de información sea incluido, y así el personal lo conozcan y sea capacitado el personal si le aplica una vez que el área de informática hiciera dichos cambios de mejora para el sistema. Se preguntó sobre los 3 hallazgos en la pasada auditoría interna No. 36 del 12 al 23 de febrero: 1 oportunidad de mejora y 2 observaciones. Para el caso de la Oportunidad de mejora la cual le aplica al CIA se menciona incluir en la cedula de comunicación y hacerlo de su conocimiento una vez que está concluida la acción de mejora. Con respecto a las dos observaciones una no requirió acción ya que debido a cambios ya no fue necesaria y la otra en particular el objetivo de satisfacción del cliente en cuanto al proceso de admisión finalmente la meta a cumplir estuvo a unos cuantos decimales (0.37%), es decir el resultado 2022 fue de 84.63% del 85% como meta establecido por lo cual se tomó la decisión de realizar una acción oficial sin embargo se fortaleció la competencia del personal y este 2023 esa meta si fue lograda. Todo esto permite alinearse y cumplir con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 de las cláusulas 9 y 10 en relación con la medición, seguimiento, análisis y mejora de los procesos que permitan una mayor competitividad y calidad del Sistema de Gestión de Calidad de la UAS.</p> <p>DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS ESCOLARES Emisión de Certificados de Estudios Personal Auditado: Yipsy Lucero Carvajal Caro (Responsable) y José Vidal Jiménez Ramírez (Soporte). El proceso de emisión de certificados de estudio se monitorea su cumplimiento para lograr los objetivos de calidad con los indicadores de medición de los días requeridos para su trámite y obtención de certificados no mayor a 12 en el caso de documentos físicos y parciales que requieren su firma manuscrita; así también con el número de alumnos que hicieron el trámite en cuál fue su nivel de satisfacción entre bueno y excelente de tal forma que los datos mostrados y evaluados han determinado que cumplen con sus metas de menor de 12 días y mayor al 85% en la satisfacción del usuario. Mensualmente todos los datos capturados por cada solicitud de certificados son concentrados para determinar su nivel de cumplimiento para lo cual se tiene un indicador de cumplimiento mensual de los certificados el cual está al 100% en julio, agosto y septiembre 2022 independiente de los 2 objetivos arriba mencionados. Así también, se mostró el reporte de revisión por la dirección 2023 con toda la información sobre el resultado de las auditorías internas y el resultado de los indicadores de medición en cumplimiento con los objetivos de calidad entre otros datos para su presentación a la dirección del Sistema de Gestión de la Calidad. Al preguntar a Yipsy Lucero sobre la forma en que se lleva a cabo la mejora continua nos comentó que para eso se basan en lineamientos determinados por el rector a través de planes de mejora institucionales que requieran y sean aplicables como mejoras en los procesos previamente establecidos así como proyectos que vengan a impactar o sumar en la calidad de los servicios y de forma ambiental también y que son nuevas necesidades de las partes interesadas entre ellos el cliente y otras partes interesadas. Una de las practicas más comunes para la mejora es la digitalización de procesos repetitivos como son las emisiones de certificados donde las diferentes variables de los requisitos y</p> |
|--|--|

| | |
|--|--|
| | <p>critérios de aceptación se puedan contabilizar y ser fuente de datos para detectar en qué momento se pueda mejorar, tal es el caso de aquellos registros donde el alumno falla al entregar los documentos donde el sistema registra el número de veces que un alumno se equivoca para tomar la decisión de hablarle por teléfono para aclarar o guiarlo para que entregue la información correcta; así como las diferentes mejoras digitalizadas de los procesos de emisión de certificados como el propio documento y sus contenidos de forma digital y segura para su digitalización. Así también en el caso de la digitalización han sido mejoras que se han solicitado de una necesidad del usuario.</p> <p>DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS ESCOLARES FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN Admisión primer periodo de los programas educativos escolarizados nivel bachillerato y licenciatura Personal Auditado: Ing. Samuel Alonso Bojórquez – Encargado de Control Escolar. Los indicadores de medición y su meta se monitorean para su cumplimiento de objetivo durante el proceso de admisión cada año sobresaliendo su práctica de apoyar al estudiante incluso de forma económica a termina su carrera o ciclo escolar. Estos indicadores de medición permiten demostrar el cumplimiento de las metas de los objetivos de calidad tanto para el total de alumnos inscritos para el proceso de admisión del primer periodo, así como para el cumplimiento de la satisfacción del cliente y estos son reportados a la dirección de la facultad. No se cuenta con ningún seguimiento de acción correctiva o de mejora producto de las ultimas auditorías internas y externa ya que no se encontró ningún hallazgo de acuerdo a lo comentado por el Ing. Samuel A. Bojórquez, sin embargo, se tiene conocimiento que cualquier acción producto de un proceso similar y que pudiera potencialmente afectar en su proceso, la acción es replicable llevándose a cabo para fortalecer su proceso.</p> <p>DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS ESCOLARES FACULTAD DE DERECHO CULIACÁN Admisión primer periodo de los programas educativos escolarizados nivel bachillerato y licenciatura Personal Auditado: Ernesto Manuel Quintero Esparragoza- Encargado de Control Escolar. Los indicadores de medición y su meta se monitorean para su cumplimiento de objetivo durante el proceso de admisión cada año sobresaliendo. Estos indicadores de medición permiten demostrar el cumplimiento de las metas de los objetivos de calidad tanto para el total de alumnos inscritos para el proceso de admisión del primer periodo, así como para el cumplimiento de la satisfacción del cliente y estos son reportados a la dirección de la facultad. No se cuenta con ningún seguimiento de acción correctiva o de mejora producto de las ultimas auditorías internas y externa ya que no se encontró ningún hallazgo de acuerdo con lo comentado por el Lic. Ernesto M. Quintero, sin embargo, se tiene conocimiento que cualquier acción producto de un proceso similar y que pudiera potencialmente afectar en su proceso, la acción es replicable llevándose a cabo para fortalecer su proceso.</p> <p>SECRETARÍA ACADÉMICA UNIVERSITARIA ESCUELA PREPARATORIA SAN BLAS Elaboración y seguimiento del plan de acción tutorial de la unidad académica Personal Auditado: Edgar Alberto Aboyte Ochoa – Responsable de tutoría de la unidad académica de la preparatoria San Blas Con respecto al seguimiento de cumplimiento de los indicadores de medición para el análisis, evaluación y determinar si cumple con las metas de los objetivos de calidad, se mostraron evidencias que demuestran el grado en que estos se están cumpliendo de la siguiente forma con los reportes e informes mostrados durante la auditoria a la unidad de bachillerato San Blas: Elaborar el PAT del ciclo escolar = se mostró el cumplimiento del PAT 2021-2022. Entregar avances del PAT a mediados del ciclo (diciembre o enero) = en el reporte. Mostrado del PAT 2021-2022 los avances y sus porcentajes reflejaron que se estaban. Cubriendo todas las actividades de acuerdo al plan mes a mes de agosto a diciembre y posteriormente su totalidad al final del ciclo escolar. Dar cumplimiento al PAT en un 80% con informe final de actividades = se obtuvo el 95%. Obtener el grado de satisfacción del usuario mínimo 85%. = la calificación mostrada supero la meta. Entregar al Secretario General el PAT = este fue entregado en tiempo y forma.</p> <p>SECRETARÍA ACADÉMICA UNIVERSITARIA ESCUELA PREPARATORIA CASA BLANCA Elaboración y seguimiento del plan de acción tutorial de la unidad académica Con respecto al seguimiento de cumplimiento de los indicadores de medición para el análisis, evaluación y determinar si cumple con las metas de los objetivos de calidad, se mostraron evidencias tales como programas de sesiones grupales tutoriales archivadas en carpetas físicas y en el sistema digital de su plataforma que demuestran el grado en que estos se están cumpliendo de la siguiente forma con los reportes e informes mostrados durante la auditoria a la unidad de bachillerato Casa Blanca Blas: Elaborar el PAT del ciclo escolar = se mostró el cumplimiento del PAT 2021-2022 con evidencias de análisis y revisión final de sesiones con listas de asistencia y fotos de los tutores, comité y persona involucrado para finalizarlo el PAT. Entregar avances del PAT a mediados del ciclo (diciembre o enero) = en el reporte mostrado del PAT 2021-2022 los avances y sus porcentajes reflejaron que se estaban cubriendo todas las actividades de acuerdo al plan mes a mes de</p> |
|--|--|

| | |
|--|---|
| | <p>agosto a diciembre y posteriormente su totalidad al final del ciclo escolar. Cumplimiento al PAT en un 85% con informe final de actividades = se obtuvo el 90.4%. Obtener el grado de satisfacción del usuario mínimo 85%. = la calificación mostrada supero la meta. Entregar al Secretario General el PAT = este fue entregado en tiempo y forma.</p> <p>DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIO SOCIAL FACULTAD DE EDUCACIÓN FÍSICA Y DEPORTE Asignación, seguimiento y liberación del servicio social Personal Auditado: Dolores Ricardo Araujo Salcedo – Coordinador de Servicio Social Con respecto al seguimiento de cumplimiento de los indicadores de medición para el análisis, evaluación y determinar si cumple con las metas de los objetivos de calidad, se mostraron evidencias que demuestran el grado en que estos se están cumpliendo en la convocatoria enviada cada ciclo escolar en tiempo y forma; la liberación de la carta del servicio social en menos de 7 días y donde la meta aún está determinada en 24 días y; por último la satisfacción del usuarios la cual está cumpliendo la meta por arriba del 90% establecida en bueno y excelente tanto para el mismo brigadista y como para la unidad receptora. En su corto tiempo en el puesto (2 meses) no le han tocado auditorías internas ni externa realizadas previamente y no tiene conocimientos de ellas si los hallazgos encontrados le aplican y tampoco ha tenido la experiencia de ser auditado. Sin embargo, estará al pendiente y trabajando para la mejora continua que se requiera.</p> <p>DIRECCIÓN DEL PERSONAL Control de guardias El Lic. Héctor comenta que la auditoría interna No. 36 de fecha de actualizacion:30-10-21 version:3 del 13 al 23 de febrero 2023, no se encontraron hallazgos ni oportunidades de mejora para este proceso. Se les dio a conocer a la Dirección de Personal mediante el oficio NUM: DSGS/027/23. Expediente NUM: SF13C.6. Asunto: Entrega Informe Auditoría Interna No. 36 al SGC de fecha 24022023 firmado por: MC Omar Armando Beltrán Zazueta, y fue recibido por la Dirección de Personal el 24/02/23 por la a las 13:30. La revisión por la dirección del proceso de certificación laboral se llevó a cabo 27 febrero 2023 y se envió este mismo día. El informe se elaboró tomando en consideración la norma ISO 9001-2015.</p> <p>DIRECCIÓN DEL PERSONAL Certificación laboral El Lic, Héctor manifiesta que en la auditoría interna No. 36 llevada a cabo del 13 al 23 de febrero del presente año en este proceso no se encontraron hallazgos, observaciones u oportunidades de mejora. El informe de auditoría fue recibido por la Dirección de personal el día 24022023. La revisión por la dirección (RXD) de este proceso se realizó el 27 de febrero 2023. Se presenta la evidencia del informe y se observa que cumple con los estipulado en n la Norma ISO 9001-2015.</p> <p>CENTRO DE CÓMPUTO CULIACÁN Solicitud y asignación de equipo de cómputo y espacios físicos El Lic. Dunia comenta que la auditoría interna No. 36 de fecha de actualizacion:30-10-21 version:3 del 13 al 23 de febrero 2023, no se encontraron hallazgos y una oportunidad de mejora (Al crear y actualizar la información documentada, la organización debe asegurarse de que sea apropiado: c) la revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación. Para tales efectos en el proceso la información documentada es firmada por el "Titular del Centro de Cómputo" pero formalmente el puesto es "Coordinador General", por lo que sería conveniente adecuar el pie de página de los documentos para reflejar la autoridad de aprobación en el puesto definido en el CCU, así como valorar en el perfil de puesto de Coordinador General la función básica 2, en cuanto al uso del módulo SICCU y administración del SGC)que ya se atendió y se envió la información por correo electrónico el 16 de marzo del presente año. En este proceso se llevó a cabo la Revisión por la Dirección (RXD) fecha de actualización 30-10-2021 version:13, la RXD se trabajó 23 y 24 de y se realizó el documento con fecha 27 de febrero de 2023 firmando M.C. E. Emilio entregado al área del SGC el mismo día firmado por Alma Leal. En la página 9 de 9 en el punto 3. Identificando las necesidades de Recursos en donde se mencionan 15 los más importantes son: a) Gestión de personal del área del DCM en diseño, análisis y construcción de las salidas de emergencia, de acuerdo con los ligamientos de Protección Civil. Gestión de fumigación. Gestión de pintura de todo el edificio. Gestión de mantenimiento de refrigeración de aires acondicionados de aires. En lo relativo a las encuestade satisfacción de los clientes la Lic. Dunia comenta que esta se encuentra documentada en RXD. Se muestra la evidencia en la página 2 de 9 de RXD en el punto c) Satisfacción del Cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes que se realiza cuatrimestralmente y se reporta en una tabla el periodo 2022. Se reporta Enero-Abril= 97.03%, Mayo-Agosto=95.31%, Septiembre-Diciembre 95.87% y así mismo en encuentra una columna del análisis realizado en cada cuatrimestre.</p> <p>DIRECCIÓN ACADÉMICO LEGAL</p> |
|--|---|

| | |
|--|---|
| | <p>Certificación profesional La LCP M. Espinoza comenta que recibió en este proceso la auditoría interna No. 36 de fecha de actualización:30-10-21 version:3 del 13 al 23 de febrero 2023 en la cual no se encontraron hallazgos y dos oportunidades de mejora. 1.- (Con base en el Plan de Desarrollo Institucional vigente, las Unidades Organizacionales de la UAS establecen su Plan Estratégico de Desarrollo (cuatrienal), determinando mediante la matriz FODA y/o en información documentada específica del proceso, las cuestiones externas e internas que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos. La DAL está incluida en el Plan Estratégico de Desarrollo de la Secretaría General. Se sugiere analizar su interacción en la planeación y consecución de los objetivos estratégicos en un documento alterno propio de Académico Legal, que considere una matriz FODA, partes interesadas y vinculación con el proceso). La LCP comenta que no era el momento de atenderse, debido a que el plan estratégico (porque cada dependencia tiene su plan estratégico y es a finales de año cuando se elabora para que funcione al siguiente año de acuerdo a los tiempos institucionales marcados en la operativa institucional) y se tendría que revisar con secretaria general, debido a que a Dirección Académico legal pertenece a secretaria general y están incluidos en Plan estratégico de Secretaria General. 2.- La UAS planifica el SG determinando los riesgos y oportunidades; asegurando que puedan lograrse los resultados previstos, aumentar los efectos deseables, prevenir o reducir los efectos no deseados y lograr la mejora continua. En entrevista con responsable de proceso expresa que los riesgos identificados en la matriz de riesgos y oportunidades (V5 del 7/03/2022) son los mismos riesgos y oportunidades (falta de autoridades que firman, falla de impresora de títulos y errores en certificaciones profesionales) que identificó desde 30/10/2017 Re-Evaluado IR como ACEPTABLE SIN REVISIÓN. Considerando que los productos y servicios que se generan en el proceso constituyen la cadena de valor y están directamente relacionados con las funciones de la docencia. Se sugiere se analice información de entrada actualizada y fuentes de riesgos en cada etapa del proceso, con la finalidad de identificar riesgos que prevengan o reduzcan efectos no deseados y/o oportunidades que aseguren el logro de los resultados previstos. LCE Oralia Rodríguez comenta que el informe de la Revisión por la dirección (fecha de actualización:30-10-2021 version:13) se llevó a cabo el día 01 de marzo del presente año. Este informe es firmado por LCP M. Espinoza, y se entregó al SGC el 03 de marzo de 2023. Con respecto al seguimiento y medición del análisis objetivo del indicador 3 Obtener el grado de satisfacción de usuarios en el año 2022 se obtuvieron los siguientes: Ene-abril 2022 100%; Mayo-Ago-2022 100%; Sep-Dic 2022 100%; Meta= 80%. En cada cuatrimestre se cumple con este objetivo.</p> <p>FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES Servicios de atención a eventos académicos, diseño y comunicación y elaboración de constancias. El LAE Ariadna comenta que la auditoría interna No. 36 de fecha de actualización:30-10-21 version:3 del 13 al 23 de febrero 2023, en donde se encontraron 2 observaciones: a) Se han establecido objetivos de la calidad para las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios para el SGC. Se comunican. Se actualizan según corresponda. Se mantienen como información documentada. Se revisó que se cuenta con un Objetivo de la Calidad (V17, actualizado al 09/02/2022) sin embargo, posterior a la revisión por parte de la DSGC, la RP no envió documento para subir a plataforma. b) La organización debe realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas. No se ha realizado el Reporte de Satisfacción de Usuarios del cuatrimestre de septiembre a diciembre del 2022. y 1 oportunidad de mejora a) La organización debe determinar, proporcionar y mantener el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios. Sería conveniente para el servicio de atención a eventos, que las instalaciones cuenten con equipo de protección (extintores, detectores de humo). En este proceso se llevó a cabo la Revisión por la Dirección (RXD) fecha de actualización 30-10-2021 version:13, la RXD se trabajó 28 de febrero de 2023 firmando Doctor Erbin Mikhail Soto Zazueta.</p> <p>DIRECCIÓN GENERAL DE VINCULACIÓN Y RELACIONES INTERNACIONALES FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS Promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil Promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil L.C.I Omar manifiesta que la auditoría interna No. 36 de fecha de actualización:30-10-21 version:3 del 13 al 23 de febrero 2023, no fue evaluada directamente como unidad académica, se evaluaron otras unidades de las cuales si se obtuvo no conformidad. En RXD la realiza Dirección General de Vinculaciones Internacionales de la UAS y se envió esta información mediante oficio: Dirección General de Vinculaciones Internacionales de la UAS (DGVI UAS) DR. Jesús Enrique Sánchez Zazueta. Director General de Vinculación y Relaciones Internacionales UAS, en donde se informa que el periodo 2023-2 las convocatorias Movilidad Estudiantil Internacional y Nacional de la unidad académica no contaron con alumnos postulados. Fecha 09-03-2023 Firma M.C. Orlando Espinoza Díaz.</p> <p>DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS ESCOLARES COORDINACIÓN DE SERVICIOS ESCOLARES DE LA UNIDAD REGIONAL NORTE</p> |
|--|---|

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

En la auditoría interna No. 36 de fecha de actualización:30-10-21 version:3 de fecha de realización del 13 al 23 de febrero 2023, fue auditado por el SGC y de forma general a las demás unidades se encontraron 1 oportunidad de mejora y 2 observaciones que llevara a cabo la Dirección de Servicios escolares por medio de control escolar. Observaciones: 1.- La organización debe asegurarse de que tiene la capacidad de cumplir los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes. Se revisa un expediente que contiene el acta de nacimiento, certificado debidamente validado, carta de consentimiento, carta protesta, carta de autorización de datos personales, faltando la hoja que contiene el número de afiliación, dicho requisito está plasmado en el documento RCAPyS. Sin embargo, el proceso no cuenta con ningún permiso de desviación sobre no solicitar el requisito de numero de afiliación. 2.- La organización debe determinar cuándo se deben analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición. Se muestra reporte por etapas del Proceso de Admisión 2022-2023, donde se observa de manera general el porcentaje alcanzado es de 84.63% siendo el valor de inicio 85%, sin embargo, no muestran evidencia de la toma de acciones al no alcanzar la meta establecida. Oportunidad de mejora: Se determinan las comunicaciones internas y externas pertinentes al SGC que incluyen que comunicar; cuando comunicar; a quien comunicar; como comunicar y quien comunica. El procedimiento específico marca, en el punto 6, que la Comisión Institucional de Admisión (CIA) deberá comunicar el resultado a los aspirantes sobre la evaluación diagnóstico. Se sugiere incluir que la CIA comunica este punto en la cédula de comunicación. Informa LE Adiel que el informe de la Auditoría Interna la recibe directamente el encargado de Control Escolar y de ahí la distribuye a las demás unidades académicas, así mismo en la página de la UAS es posible hacer la descarga de este documento (se verifica este documento y corrobora esta información en dicha página), por otra parte, el tratamiento de la Oportunidad de Mejora la llevara a cabo la Secretaria de Servicios Escolares. Manifiesta él LE Adiel, que la Dirección de Servicios Escolares es la encargada de realizar la Revisión por la Dirección (en esta ocasión no le fue solicitada algún tipo de información para el reporte).

**DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS ESCOLARES
ESCUELA DE NEGOCIOS**

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

En la auditoría interna No. 36 de fecha de actualización:30-10-21 version:3 de fecha de realización del 13 al 23 de febrero 2023, fue auditado por el SGC y de forma general a las demás unidades se encontraron 1 oportunidad de mejora y 2 observaciones que llevara a cabo la Dirección de Servicios escolares por medio de control escolar. Observaciones: 1.- La organización debe asegurarse de que tiene la capacidad de cumplir los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes. Se revisa un expediente que contiene el acta de nacimiento, certificado debidamente validado, carta de consentimiento, carta protesta, carta de autorización de datos personales, faltando la hoja que contiene el número de afiliación, dicho requisito está plasmado en el documento RCAPyS. Sin embargo, el proceso no cuenta con ningún permiso de desviación sobre no solicitar el requisito de numero de afiliación. 2.- La organización debe determinar cuándo se deben analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición. Se muestra reporte por etapas del Proceso de Admisión 2022-2023, donde se observa de manera general el porcentaje alcanzado es de 84.63% siendo el valor de inicio 85%, sin embargo, no muestran evidencia de la toma de acciones al no alcanzar la meta establecida. Oportunidad de mejora: Se determinan las comunicaciones internas y externas pertinentes al SGC que incluyen que comunicar; cuando comunicar; a quien comunicar; como comunicar y quien comunica. El procedimiento específico marca, en el punto 6, que la Comisión Institucional de Admisión (CIA) deberá comunicar el resultado a los aspirantes sobre la evaluación diagnóstico. Se sugiere incluir que la CIA comunica este punto en la cédula de comunicación. Informa LE Adiel que el informe de la Auditoría Interna la recibe directamente el encargado de Control Escolar y de ahí la distribuye a las demás unidades académicas, así mismo en la página de la UAS es posible hacer la descarga de este documento (se verifica este documento y corrobora esta información en dicha página), por otra parte, el tratamiento de la Oportunidad de Mejora la llevara a cabo la Secretaria de Servicios Escolares. Manifiesta él LE Adiel, que la Dirección de Servicios Escolares es la encargada de realizar la Revisión por la Dirección (en esta ocasión no le fue solicitada algún tipo de información para el reporte).

6. Uso de logotipos de certificación:

Como resultado de la evaluación realizada se observó que la Universidad Autónoma de Sinaloa, utiliza el logotipo de certificación de ACCM como parte del Semanario Buena, generado como resultado del proceso de Emisión del Semanario Buena y Servicios de atención a eventos que mantiene la Dirección General de Comunicación Social. Su aplicación se realiza en conformidad con lo establecido en los lineamientos determinados en el **Instructivo de uso de logotipos de ACCM** que mantiene documentado el organismo.

Para aquellas unidades organizacionales y/o procesos que quieran hacer uso del logotipo, reiteramos que este debe ser utilizado de acuerdo con lo establecido en el documento antes mencionado.

7. Hallazgos de auditoría.

a. Aspectos destacables:

Es destacable el mecanismo implementado por el Q.F.B. Fernando Ixel Soto Pérez, encargado de planes de mejora y gestión de riesgos y oportunidades de la DSGC, para validar el seguimiento y atención de los riesgos y oportunidades, en las diferentes UOs, lo que permitirá facilitar la gestión central de estos y apoyara en la sensibilización con los diferentes responsables del proceso del seguimiento de las acciones determinadas.

Se destaca la labor realizada por los auditores internos del Sistema de Gestión, para la realización de la evaluación del desempeño del sistema de gestión en las diferentes UOs y UAs, para validar el estado del sistema de gestión y obtener resultados confiables para la toma de acciones correspondientes a la mejora, destacando la cultura de la evaluación de la conformidad como un ejercicio de transparencia y rendición de cuentas en todos los procesos.

Es destacable el conocimiento demostrado por el responsable del proceso de Servicios de laboratorio para obra civil, de la Facultad de Ingeniería Culiacán, Roger Ulises Hernández Zamora, sobre el sistema de gestión y su proceso.

Se destaca el conocimiento, compromiso y dominio del SG, demostrado por parte de los responsables de los procesos de Comprobación de gastos y Auditoría Interna, la LCP Irma Mendivil Rivera y Jose Gerardo Fernandez, respectivamente, así como el liderazgo por parte de la Dra. Marifeli Avendaño Corrales, Directora de Auditoría Interna, para el mantenimiento del sistema de gestión y el cumplimiento de los objetivos.

Se destaca el seguimiento de objetivos y cumplimiento de indicadores, así como la generación de reportes de cumplimiento del proceso de Comprobación de gastos, de la Dirección de Auditoría Interna, a través del Sistema de Información Financiera, lo que facilita la gestión y análisis de los resultados, para una toma de decisiones más eficaz.

Es destacable el conocimiento, con respecto a la información y documentación del SGC, así como el compromiso mostrado por los integrantes del Centro de Cómputo Mazatlán, para mantener la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.

Se destaca el compromiso y el conocimiento por parte del personal de la Dirección del Personal: Lic. en derecho Héctor Octavio Arrellano Sánchez, Responsable de Proceso Control de Guardias y Certificación Laboral, Beatriz Trias, secretaria ejecutiva, María Isabel Soto Beltrán, Oficial administrativo, C. Sury Mabel García Botello para el mantenimiento del SG y trabajo en equipo.

Se destaca a L.C.P. María de los Ángeles Espinoza Camacho quien lleva en el puesto aproximadamente 2 meses y Lic. en Ciencias de la Educación Oralía del Rosario Rodríguez Castro quienes atendieron la auditoria de forma muy

profesional teniendo a la mano la información solicitada para validar el mantenimiento del SG y el proceso de Certificación Profesional de la Dirección de Académico Legal.

Se destaca el compromiso y el conocimiento por parte de la Lic. en Administración de Empresas Ariadna Hernández Reyes Coordinadora, Administrativa responsable del proceso y del Dr. en Economía Erbin Mikhail Soto Zazueta, Director de Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, para el mantenimiento del sistema de gestión.

Se destaca el compromiso demostrado por el personal de la Escuela Preparatoria Los Mochis durante la realización de la auditoría, evidenciando el conocimiento de la documentación solicitada, y la importancia que tienen el realizar sus funciones para una buena calidad en el servicio que ofrecen.

Se destaca el conocimiento demostrado en la operación del proceso, la identificación de la información documentada, el dominio de los requisitos del sistema de gestión de la calidad y sobre todo una actitud proactiva de la Mtra. Damaris Inzumza Ruíz, encargada de control escolar de la Escuela Preparatoria Emiliano Zapata, quien tiene en el cargo solo dos meses, lo que da como resultado un control y confiabilidad del proceso.

En el proceso de Asignación, seguimiento y liberación del servicio social de la Facultad de Odontología, se destaca la utilización de la red social Facebook como medio de comunicación con los brigadistas, para la mejora en la atención y agilización del proceso.

Es destacable que en las unidades del Centro de Investigación y Docencia en Ciencias de la Salud, tanto la Unidad de Hematología y Banco de Sangre y el Laboratorio de Análisis Clínicos, se tenga implementado un programa de participación en comparaciones interlaboratorios, que además se realiza de manera frecuente y con resultados aprobatorios ya que este hecho proporciona confiabilidad en los resultados de análisis emitidos por ambas unidades.

Se destaca el compromiso y profesionalismo por parte del Dr. Miguel Ángel Valdez Cruz y su equipo de trabajo para mantener una correcta operación de la Unidad de Hematología y Banco de Sangre y fomentar la cultura de la donación de sangre.

Se destaca el cumplimiento de objetivos en el Laboratorio de Análisis Clínicos del CIDOCS, ya que en un periodo de un año lograron implementar mejoras como la actualización del equipamiento con el que se realizan varias de las pruebas clínicas y mejorar los espacios del laboratorio.

Se destaca el compromiso demostrado por el personal del proceso de Producción y transmisión de la programación de Radio UAS; programas, promocionales y enlaces remotos, de la Dirección de Radio UAS, realizando sus actividades con el fin de brindar un servicio de calidad a sus clientes internos, demostrando su grado de conciencia para desarrollar el proceso con calidad y dispuesto a la mejora.

Se reconoce el dominio del proceso por parte del personal auditado en el proceso de Promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil, de la Facultad de Ciencias Sociales Plantel Mazatlán, demostrando su activa participación y disposición para llevar a cabo el ejercicio de auditoría, así como el entusiasmo en el desempeño de su actividad como Responsable del Programa de Movilidad Estudiantil en su Unidad Académica.

Se destaca el compromiso del personal responsable del proceso de Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados nivel bachillerato y licenciatura y los auxiliares de apoyo en la Dirección General de Servicios Escolares, la Facultad de Contaduría y Administración, la Facultad de Derecho Culiacán, con la Institución en cuanto a lograr que se cumpla en tiempo y forma el proceso, apoyando al aspirante a que logre su pre-inscripción y lograr cumplir los requisitos de los documentos facilitándole los medios y asesorando o guiándolo en los necesario para cumplir, demostrando el enfoque humanista de la Universidad con sus alumnos o aspirantes y soportando su política de gestión.

Se destaca el amplio conocimiento del personal sobre la operación del proceso de “Servicios al público” de la Dirección General del Sistema Bibliotecario de la Escuela Preparatoria Choix.

Se destaca el uso de la plataforma del Sistema Automatizado de Control Escolar (SACE), herramienta confiable y efectiva para una mejor gestión del proceso, para una mejora de las actividades en el actual contexto digital en el que vivimos.

b. Oportunidades de mejora:

Sería conveniente el reforzar el mecanismo de comunicación de la metodología para la generación de las matrices de riesgos y oportunidades en las diferentes UOs, y la forma en que se identifican los riesgos, impactos y medidas de control, para facilitar su elaboración y comprensión tanto para el que genera la matriz, como el personal operativo que la aplique.

Sería importante reforzar el seguimiento a los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario sobre ambiente para la operación de los procesos, por parte de la DSGC, las áreas soporte y titulares de UOs con procesos certificados para validar la toma de acciones y una mejora del ambiente para la operación de los procesos.

Si bien se cuenta con un aviso de privacidad disponible, sería conveniente revisarlo con el fin de asegurarse que se consideran todos los datos requeridos para el proceso de admisión (por ejemplo: datos de padres y tutores) y el cumplimiento de la Ley General de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados (LGDPPSO) del artículo 28.

Sería conveniente evaluar la pertinencia de establecer un Organigrama de la Dirección de Informática y/o su manual de organización. Adicionalmente, actualmente se da seguimiento a los proyectos de desarrollo de software mediante notas y observaciones en el sistema de tickets, por lo que sería relevante evaluar la conveniencia de fortalecer la planeación del proyecto y su evidencia de seguimiento.

Sería pertinente reforzar la evidencia de validación y verificación de los proyectos de diseño y desarrollo de software y los registros generados de esta etapa.

Sería relevante analizar la conveniencia de la revisión y en su caso actualización, del organigrama de la Dirección de Suelos y Salarios, considerando las fechas de su última actualización y versión (septiembre 2012, versión 6)

Sería importante revisar la pertinencia de la aplicación de la encuesta denominada “Encuesta de dependencia generadoras de movimientos servicio utilizado” indicada en el procedimiento de elaboración de nóminas.

Sería conveniente como parte del proceso de Asignación y Control de Cargas Académicas, de la Dirección de Contraloría Académica, el evaluar la posibilidad de establecer indicadores de desempeño adicionales a actividades que ya están controladas y gestionadas, como rechazos en las propuestas de captura de cargas académicas, reclamaciones por pagos incorrectos por cargas equivocadas, entre otras.

Sería pertinente para el proceso de Asignación y Control de Cargas Académicas, de la Dirección de Contraloría Académica, evaluar la posibilidad de migrar parte de su información documentada a un esquema digital, lo cual apoyaría un acceso ágil a la información, mejora en la comunicación entre regiones y contribuiría a disminuir el uso de papel.

Sería relevante para el proceso de Producción y transmisión de la programación de radio UAS; programas, promocionales y enlaces remotos, de la Dirección de Radio UAS, el documentar dentro de la matriz algunos riesgos que ya identificaron y cuentan con acciones para su gestión, como es el caso de falta de energía eléctrica en la planta transmisora.

Como parte del proceso de Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados nivel bachillerato y licenciatura, la información registrada en el SACE sobre un rechazo del aspirante cuando sus documentos ingresados no cumplen con los criterios de aceptación de los requisitos, no se conservan, ya que al momento de ingresar nuevamente el documento que cumpla, dicha información se borra por el sistema de forma automática, esto no permite que dicha información pueda ser analizada posteriormente para tomar decisiones de mejora, por lo que sería conveniente revisar la pertinencia de resguardar esta información.

Sería conveniente para el proceso de Servicios al público de la Dirección General del Sistema Bibliotecario, reforzar la definición de los criterios de control e instrumentos de medición relacionados al ambiente físico en donde se encuentra el acervo bibliográfico para su conservación.

c. Resumen de No conformidades:

| | Total | Requisitos afectados |
|---------------------------------|--------------|--|
| No Conformidades mayores | - | - |
| No Conformidades menores | 8 | 4.3, 7.1.5.2, 7.5.3, 8.5.1, 8.5.3, 8.5.4, 9.1.2, 10.2 |

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:

En relación con la satisfacción del cliente, indicador relevante para cada uno de los procesos establecidos en alcance del sistema de gestión, la Dirección del Sistema de Gestión de la Calidad reporta un cumplimiento del 92.91% de satisfacción en los niveles de bueno y excelente, observando una ejecución favorable de los servicios que prestan a la comunidad universitaria.

Para el proceso de Solicitud y prestación de espacios físicos, en relación con el indicador de cumplir con el 100% de los eventos solicitados al Sistema de Torres Académicas, se ha cumplido con el 100%, en relación con las encuestas de satisfacción en niveles satisfactorios, con una meta del 83%, se obtuvo el 100%, dando cumplimiento.

Para el proceso de Servicio de laboratorio para obra civil de la Facultad de Ingeniería Culiacán, en los últimos periodos, en relación con el objetivo de la realización del 90% de las solicitudes recibidas, se observan en un 100% de cumplimiento, de igual manera en relación con la satisfacción de usuarios, de acuerdo con los servicios prestados en el último año.

Para el proceso de comprobación de gastos, en relación con los indicadores de revisar por lo menos el 97% del importe total de los folios en un máximo de 7 días hábiles del mes siguiente y entregar por lo menos el 97% en un plazo máximo de 7 días hábiles del mes siguiente, se obtiene un 100% en ambos, superando la meta establecida. Asimismo, en relación con la satisfacción del cliente se estableció una meta del 96%, obteniendo un 97% de encuestas en niveles de bueno y excelente.

Para el proceso de Auditoría interna de la Dirección de Auditoría Interna, considerando como objetivo el cumplimiento del 100% del programa de auditoría interna, se obtuvo la meta establecida, dando seguimiento al cumplimiento del objetivo de acuerdo con lo establecido en el Plan de Desarrollo Institucional.

En relación con el proceso de Asignación, seguimiento y liberación de Servicio Social, de la Dirección General de Servicio Social, se observa el cumplimiento de la satisfacción del cliente en un 98% superando la meta establecida de 87%, validándose estos indicadores y resultados en los siguientes sitios:

Facultad de Agricultura del Valle del Fuerte
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas
Facultad de Arquitectura
Centro de Estudios Superiores El Rosario
Facultad de Odontología
Facultad De Estudios Internacionales Y Políticas Públicas

Para el proceso de atención y seguimiento de becas a la comunidad estudiantil universitaria, de la Secretaría Administrativa de Rectoría, obteniendo un cumplimiento en la satisfacción de los usuarios en un 100%, considerando una meta a alcanzar del 85%

En relación con la UO Rectoría y el proceso de Administrativo de Rectoría, se observó un cumplimiento del 100% de la satisfacción del usuario, durante 2022, sobrepasando la meta establecida del 80%.

Como parte del proceso de 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, de la Secretaría General, se observa un 100% de los objetivos establecidos, tanto el de calidad, como el de satisfacción de usuarios.

Para el proceso de Edición, publicación y difusión editorial, se cumple con la meta establecida del 80% de satisfacción de usuarios, de una meta del 80%, así mismo, se da seguimiento a la conformidad de las metas establecidas en relación con el número de publicaciones emitidas, publicaciones en coedición, a cumplirse para junio 2023.

Para el proceso de Asignación Control de Cargas Académicas, de la Dirección de Contraloría Académica, se obtuvieron los siguientes resultados de desempeño:

Recepción de la carga: Meta 85%, Última medición del desempeño- segundo semestre 2023: 100%
Generar los movimientos de nómina de acuerdo con la programación oficial: Meta 100%, Última medición del desempeño: 100%
Grado de satisfacción en rangos entre bueno y excelente: Meta 85% Última medición del desempeño- febrero 2021: 100%

En relación con el proceso de Emisión del Semanario Buelna y servicios de atención a eventos, de la Dirección General de Comunicación Social, se obtuvieron los siguientes resultados de indicadores:

Garantizar que la información publicada en el semanario Buelna sea confiables, veraces y que lleguen de manera oportuna a la comunidad universitaria, el indicador asociado es publicar al menos un ejemplar al mes, obteniendo un 100% en los periodos evaluados.

Atender las solicitudes de servicios de atención a eventos que realicen a la DGCS, 100%

Obtener el grado de satisfacción del cliente con meta 90% entre bueno y excelente, resultado Sep-Dic 100%

Respecto al proceso de Elaboración y Seguimiento del Plan de Acción Tutorías de la Unidad Académica, de la Secretaría Académica Universitaria, con relación al establecer del Plan de Acción Tutorial, del último desempeño observado 2021-2022, se cumplió al 100%, de la misma forma se obtuvo el mismo resultado en relación al cumplimiento de las actividades del Plan de Acción tutorial. En relación con la satisfacción de usuarios, se observó un cumplimiento de la satisfacción de usuarios en un 91%, de una meta del 85%, validando la conformidad. Se validó el cumplimiento de estos indicadores también en los siguientes sitios:

Facultad de Historia

Facultad de Ciencias Químico-Biológicas

Para el proceso de Producción y transmisión de la programación de radio UAS; programas, promocionales y enlaces remotos, de la Dirección de Radio UAS, se obtuvieron los siguientes resultados de indicadores:

Cumplimiento en la transmisión de programas, meta 70%, resultado: 100%; Cumplimiento en la transmisión de programas en vivo, meta 60%, Resultado: 100%; Atención de Promocionales, meta 90%, Resultado 100%; Atención a las solicitudes de programas, meta: 90%, Resultado: 100%; Satisfacción del Cliente, meta 85%, Resultado: Ene-Abr 2022:100%, May-Ago: 85%, Sep-Dic: 91%

Para el proceso de Promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil, de la Dirección General de Vinculación y Relaciones Internacionales, se observó un cumplimiento considerando los siguientes indicadores:

Apertura y captura de calificaciones para su incorporación al Kardex del estudiante, con meta de 30 días para entrega para incorporar las calificaciones al Kardex; Entrega de la Constancia de participación al estudiante en menos de 30 días: resultado reportado 22 días, de acuerdo con los registros presentados en la Facultad de Ciencias Sociales Plantel Mazatlán

En relación con la Satisfacción del cliente entre buena y excelente, con una meta del 85% satisfacción del cliente, observándose un cumplimiento en los siguientes sitios:

Facultad de Ciencias Sociales Plantel Mazatlán

Facultad de Ciencias Económicas-Administrativas

Facultad de Filosofía y Letras

Para el proceso de Atención y seguimiento de quejas para garantizar los derechos de la comunidad universitaria de la Defensoría de los Derechos Universitarios, se observa cumplimiento en relación con la satisfacción de los usuarios.

Considerando el proceso de Servicios de archivo general, de la Dirección de Archivo General, se obtiene un 89.1% de satisfacción de los usuarios, cumpliendo la meta establecida.

Para el proceso de Certificación laboral en la Dirección de Personal, para el objetivo de Elaborar las certificaciones en apego a la normativa institucional, a más tardar dos días hábiles después de recibir la solicitud, con meta 100%, se obtienen los siguientes resultados mensuales, Nov 2022 100%, dic 2022 100%, enero 2023 100%. En relación con Elaborar las credenciales el mismo día de su solicitud y en apego a la normatividad existente, se obtienen los siguientes resultados mensuales, Nov 2022 100%, Dic 2022 100%, Ene 2023= 100%.

Para el proceso de control de guardias en la Dirección de Personal, para el objetivo de Generar en tiempo y forma las órdenes de pagos mensuales, de guardias de conserjes y veladores, de acuerdo con la normativa institucional vigente con una meta de cumplimiento del 98%, se obtuvo Diciembre 2022= 99.8%. Enero 2023=100%, observándose en cumplimiento.

Proceso de Solicitud y asignación de equipo de cómputo y espacios físicos, para el centro de cómputo Culiacán, se obtuvieron los siguientes resultados Enero=2022 100%. Mes Abril=2022 100%. Mes Junio 2022= 98.5%. Mes Enero=2023= 97.5%, en relación con la prestación de los servicios en unidad, sobrepasando la meta del 90%. Asimismo se valida el cumplimiento con la satisfacción de los usuarios, arriba de un 95%, siendo la meta de 83%.

Procesos en Certificación profesional en la Dirección Académico Legal, se observa el cumplimiento de la meta respecto a cumplir en tiempo y forma el trámite para la expendición de la certificación profesional de los egresados de la institución, brindado un servicio de calidad en un 100%, durante las mediciones de agosto 2022 – enero 2023 y el grado de satisfacción de usuarios en un 100%.

Para el proceso de Servicios de atención a eventos académicos, diseño y comunicación y elaboración de constancias en la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, se cumple el Atender y realizar las solicitudes en los tiempos establecidos en el proceso de Servicios administrativos de la FACES, en un 100% considerando las mediciones de ene – feb 2023.

Para el proceso de Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura, en la Dirección General de Servicios Escolares, se cumple con el Proceso de Admisión a un Programa Educativo, dentro de los tiempos establecidos por la Comisión Institucional de Admisión, con una meta 90%, obteniendo como resultado un 100%, cumpliendo el objetivo. Así mismo se observa cumplimiento en el indicador de satisfacción del cliente, con un valor del 90.13%, observándose también conformidad en los sitios evaluados.

Para el proceso de Desarrollo de Colecciones de la Dirección General del Sistema Bibliotecario, en la última medición de los objetivos se reportó un cumplimiento del 100% contra una meta del 83% en relación con la satisfacción del usuario. En el caso del objetivo de Contar con una colección básica, inventariada y evaluada, garantizando la calidad para satisfacer la demanda de información de los usuarios, se alcanzó un resultado del 100% de cumplimiento.

En el proceso de Procesos Técnicos de la Dirección General de Sistema Bibliotecario, la última medición de sus tres objetivos fue en febrero del 2023, destacando que mensualmente se miden los indicadores de Recursos documentales para análisis y de encuadernación, ambos con resultados del 100%. En el caso del objetivo de satisfacción del usuario se obtiene un cumplimiento al 100% contra la meta de 83%.

En el proceso de Servicios al Público de la Dirección General de Sistema Bibliotecario, la Satisfacción de Usuarios en su última medición que corresponde al periodo ago 2022 a ene 2023, se obtuvo un resultado de 92.68% contra una meta del 84%. En el caso del objetivo de apoyar a las funciones sustantivas de la universidad con recursos y servicios bibliotecarios eficientes y eficaces se obtuvo un 100%. Así mismo se observó cumplimiento de estos indicadores en los siguientes sitios: Facultad de Educación Física y Deporte

En el proceso de Registro Contable, de la Dirección de Contabilidad General, se mostró evidencia del periodo de septiembre a diciembre de 2022, en donde el resultado fue el 100% contra la meta del 90% en relación con la satisfacción del cliente y se observó cumplimiento para la realización del registro contable antes de la fecha límite de cumplimiento durante todo el periodo 2022.

En proceso de Registro de egresos de la Dirección de Contabilidad General, en el objetivo de conciliación de percepciones y deducciones de sueldos y salarios se mostró la evidencia del mes febrero del 2023, en donde se alcanzó un resultado del 99.33%, contra la meta del 93%.

Para el caso de obtener el grado de satisfacción de los niveles de usuarios, entre los bueno y excelente, en la elaboración de la estadística básica, el seguimiento y medición es anual y se mostró evidencia del periodo enero a diciembre del 2022, con resultados del 100%, contra una meta del 95%.

El objetivo de elaborar los trámites para pago a proveedores y retenciones por pagar, enviarlos a la Dirección de Auditoría Interna y a la Secretaría de Administración y Fianzas en tiempo y forma, la última medición es de febrero del 2023, con un resultado de 100%, en comparación de la meta establecida del 100%.

Adicional a esto, para aquellos procesos que no alcanzaron la meta establecida o que no entregaron la medición de objetivo de calidad, en el periodo determinado, se identificó como resultado de la auditoría interna y se confirmó como parte de la presente evaluación, la generación de la solicitud de acción correctiva correspondiente para la implementación de las acciones requeridas de acuerdo como está establecido en los procedimientos del sistema de gestión.

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 M. en C. Omar Armando Beltrán Zazueta, Director del Sistema de Gestión de la Calidad, L.C.P. Rosa María Guevara Salido, Jefa de administración del SGC y responsables de proceso, 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.



I.Q.I. Luis Roberto Sierra Ortiz
30 de marzo de 2023
Auditor Líder
Nombre, firma y fecha



M.C. Omar Armando Beltrán Zazueta
30 de marzo de 2023
Representante de la dirección
Nombre, firma y fecha

NO CONFORMIDADES

| | | | |
|---------------------------|--|--------------------------|---|
| No Conformidad No. | 1 | No. de Requisito: | 9.1.2 |
| Tipo de NC | Mayor <input type="checkbox"/> | | Menor <input checked="" type="checkbox"/> |
| Descripción: | <p><i>La norma ISO 9001:2015 establece que la organización debe realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas. La organización debe determinar los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información.</i></p> <p>Como parte del Procedimiento para la Satisfacción del Usuario (Fecha de actualización 25 de abril de 2022, versión 4), se establece como política para Determinación de la muestra lo siguiente: "Para determinar la población a encuestar en los periodos de medición se deberá realizar el plan de muestreo anual, en el formato Plan de Muestreo para la Satisfacción del Usuario y entregarlo a la DSGC, en el primer bimestre del año"</p> <p>Sin embargo, durante la auditoría se observó que para el periodo 2023, no se cuenta con el Plan de Muestreo de los siguientes procesos: Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura; Asignación y control de cargas académicas; Asignación, seguimiento y liberación del servicio social y Emisión del Semanario Buelna y servicios de atención a eventos. De acuerdo con lo establecido en su procedimiento.</p> | | |

| | | | |
|---------------------------|--|--------------------------|---|
| No Conformidad No. | 2 | No. de Requisito: | 10.2 |
| Tipo de NC | Mayor <input type="checkbox"/> | | Menor <input checked="" type="checkbox"/> |
| Descripción: | <p><i>La norma ISO 9001:2015 establece que cuando ocurra una no conformidad, la organización debe: evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir ni ocurra en otra parte, mediante la revisión y el análisis de la no conformidad; la determinación de las causas de la no conformidad; la determinación de si existen no conformidades similares, o que potencialmente puedan ocurrir; e implementar cualquier acción necesaria y debe conservar información documentada como evidencia de cualquier acción tomada posteriormente.</i></p> <p>Sin embargo durante la evaluación del proceso de No conformidad y Acción Correctiva, se observó que generaron Reportes de No conformidad y Acción Correctiva con los siguientes folios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 362/02/23 del proceso de admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura • 368/02/23, del proceso de 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. • 375/02/23, del proceso de registro de egresos • 376/02/23, del proceso de elaboración de la nómina universitaria • 377/02/23, del proceso de elaboración de la nómina universitaria • 381/02/23 del proceso de edición, publicación y difusión editorial <p>Pero no se ha dado seguimiento al establecimiento de la causa raíz de los incumplimientos ni a las correcciones y/o acciones correctivas pertinentes para su atención.</p> | | |

Informe de Auditoría
NMX-CC-9001-IMNC-2015 / ISO 9001:2015

| | | | |
|---------------------------|---|--------------------------|---|
| No Conformidad No. | 3 | No. de Requisito: | 4.3 |
| Tipo de NC | Mayor <input type="checkbox"/> | | Menor <input checked="" type="checkbox"/> |
| Descripción: | <p><i>La norma ISO 9001:2015 establece que el alcance del sistema de gestión de la calidad de la organización debe estar disponible y mantenerse como información documentada y debe establecer los tipos de productos y servicios cubiertos.</i></p> <p>Como parte del Manual de Gestión, en su punto 4.3 Alcance del Sistema de Gestión, se establece que: La UAS determina los límites y aplicabilidad del sistema de gestión en su documento alcance del sistema de gestión. Dicho alcance está disponible en el portal web de la DSGC y se mantiene como información documentada en el módulo del SG.</p> <p>Sin embargo, revisando el portal web de la DSGC, se menciona como proceso dentro del alcance de la certificación "Definición, formalización, seguimiento y cierre de proyectos de investigación aplicada" de la UO Parque de Innovación Tecnológica.</p> | | |

| | | | |
|---------------------------|--|--------------------------|---|
| No Conformidad No. | 4 | No. de Requisito: | 8.5.3 |
| Tipo de NC | Mayor <input type="checkbox"/> | | Menor <input checked="" type="checkbox"/> |
| Descripción: | <p><i>La norma ISO 9001:2015 establece que la organización debe cuidar la propiedad perteneciente a los clientes o a proveedores externos mientras esté bajo el control de la organización o esté siendo utilizado por la misma. La organización debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar la propiedad de los clientes suministrada para su utilización o incorporación dentro de los productos y servicios.</i></p> <p>En el proceso de Elaboración y Seguimiento del Plan de Acción Tutorías de la Unidad Académica de las Facultades de Ciencias Químico Biológicas y de Historia; se cuenta con datos de los alumnos (propiedad del cliente) tales como nombre, religión, nombre de sus padres o tutores, domicilio, teléfono, email, condición de salud, información sobre adicciones; que son datos personales y eventualmente datos sensibles del mismo en la hoja de datos del tutorado, sin embargo, no se tiene claridad si existe un consentimiento firmado del alumno para el tratamiento de sus datos personales y sensibles por parte de la universidad o el programa de tutorías y ni como se protegen dichos datos.</p> | | |

Informe de Auditoría
NMX-CC-9001-IMNC-2015 / ISO 9001:2015

| | | | |
|--------------------|--|-------------------|---|
| No Conformidad No. | 5 | 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, incluida la preservación de la legibilidad; control de cambios (por ejemplo, control de versión); conservación y disposición.</i></p> <p>Sin embargo, durante la evaluación se observó lo siguiente:</p> <p>En la unidad organizacional Laboratorio de Análisis Clínicos área de pruebas serológicas y de coagulación se revisó el procedimiento para determinar vitamina D encontrándose que el método de análisis que actualmente realizan y el equipo utilizado es diferente al que describe su documento Manual de Procedimientos. El personal del laboratorio señaló que el área adquirió un equipo nuevo por lo que cambiaron las especificaciones para preparar la muestra pero no actualizaron su procedimiento.</p> <p>En la unidad organizacional Defensoría de los Derechos Universitarios se cuenta con el formato controlado Solicitud Para La Presentación De Quejas, pero a partir del año 2023 se dejó de utilizar dicho formato y se comenzó a registrar las solicitudes en un formato libre el cual no es controlado, es decir no fue revisado y aprobado y no cuentan con fecha de actualización, versión ni paginación, como lo determina su procedimiento de control de la información documentada.</p> | | |

| | | | |
|--------------------|--|-------------------|---|
| No Conformidad No. | 6 | No. de Requisito: | 7.1.5.2 |
| Tipo de NC | Mayor <input type="checkbox"/> | | Menor <input checked="" type="checkbox"/> |
| Descripción: | <p><i>La norma ISO 9001:2015 establece que cuando la trazabilidad de las mediciones es un requisito, o es considerada por la organización como parte esencial para proporcionar confianza en la validez de los resultados de la medición, el equipo de medición debe: calibrarse o verificarse, o ambas, a intervalos especificados, o antes de su utilización, contra patrones de medición trazables a patrones de medición internacionales o nacionales; cuando no existan tales patrones, debe conservarse como información documentada la base utilizada para la calibración o la verificación; identificarse para determinar su estado; protegerse contra ajustes, daño o deterioro que pudieran invalidar el estado de calibración y los posteriores resultados de la medición.</i></p> <p>Sin embargo, en el proceso de Servicios de archivo general de la Dirección de Archivo General, en el área donde se encuentran almacenados de manera física los expedientes de trabajadores y egresados, se encuentran dos termohigrómetros con los cuales realizan mediciones de humedad y temperatura para verificar si el área cumple los criterios de aceptación ambientales establecidos respecto a ambos parámetros. En entrevista, el personal que atendió la auditoría menciona que no han solicitado el servicio de calibración para los termohigrómetros utilizados; por lo que se incumple el requisito de trazabilidad de las mediciones.</p> | | |

Informe de Auditoría
NMX-CC-9001-IMNC-2015 / ISO 9001:2015

| | | | |
|---------------------------|---|--------------------------|---|
| No Conformidad No. | 7 | No. de Requisito: | 8.5.4 |
| Tipo de NC | Mayor <input type="checkbox"/> | | Menor <input checked="" type="checkbox"/> |
| Descripción: | <p><i>La norma ISO 9001:2015 establece que la organización debe preservar las salidas durante la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurarse de la conformidad con los requisitos.</i></p> <p>Durante la evaluación al proceso de Servicios de archivo general de la Dirección de Archivo General se observó que, cuando un documento se contamina por microorganismos como por ejemplo crecimiento de mohos, el personal realiza la remoción de estos de manera física y después expone los documentos a luz ultravioleta por alrededor de 24 horas. Sin embargo, no se ha establecido un procedimiento documentado para realizar esta actividad y prevenir daños en el material y en el personal.</p> | | |

| | | | |
|---------------------------|---|--------------------------|---|
| No Conformidad No. | 8 | No. de Requisito: | 8.5.1 |
| Tipo de NC | Mayor <input type="checkbox"/> | | Menor <input checked="" type="checkbox"/> |
| Descripción: | <p><i>La norma ISO 9001:2015 establece que, la organización debe implementar la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas. Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable: la disponibilidad de información documentada que defina los resultados a alcanzar, la implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar que se cumplen los criterios para el control de los procesos.</i></p> <p>Durante la auditoría se verificó la determinación de actividades y controles como parte de las actividades del procedimiento de "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", sin embargo, no se encuentra la existencia de información documentada como evidencia de la actividad referente a la elaboración de listas de asistencia y minutas de las reuniones de las Comisiones Permanentes del H. Consejo Universitario realizadas conforme a procedimiento.</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.