



Universidad Autónoma de Sinaloa

Sistema de Gestión de la Calidad

Informe de auditoría

Auditoría Interna No. 002.
Culiacán, Sinaloa., 22 de Noviembre de 2005.

1. Objetivo de la auditoría:

Verificar y asegurar la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo a los requisitos de la Norma Internacional ISO 9001:2000, en los procesos que se incorporan y determinar el grado de maduración y mejora de los que ya están certificados-

2. Alcance:

Aplica a todos los procesos que integran el Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Autónoma de Sinaloa.

3. Criterios de auditoría:

- Manual del Sistema de Gestión de la Calidad de la UAS.
- Política y Objetivos de la Calidad
- Los 6 procedimientos requeridos por la norma ISO 9001:2000
- La documentación que da evidencia de la eficaz planificación, operación y el control de los procesos
- Los requisitos de la Norma ISO 9001:2000 aplicados a los procesos de la UAS.

4. Equipo auditor:

Auditor líder: Marifeli Avendaño Corrales

Auditores soporte:

Nicómedes Leal Sandoval
Gloria Aréchiga Sánchez
José Luis Robles Ahumada
Sandra Luz Sidar Cota
Miguel Verdugo Rentería
Aldo Lenin Saucedá Zazueta
Silvano López García

Martes, a 22 de noviembre de 2005



Universidad Autónoma de Sinaloa

Sistema de Gestión de la Calidad

5. Auditados:

Coordinación General de Planeación y Desarrollo		
Nombre	Puesto	Proceso
Rubén Burgos Mejía	Coord. Gral. de Planeación y Desarrollo (Alta Dirección)	SGC-UAS-CGPD
Nicómedes Leal Sandoval	Coord. Gral. del SIIA (Representante de la Alta Dirección)	SGC-UAS
Mario Arvizu García	Responsable del proceso	Estadística Básica
Jose Luis Robles Ahumada	Responsable del proceso (y operativos)	Elaboración del Presupuesto
Gloria Aréchiga Sánchez	Responsable del proceso (y operativos)	Elaboración y Seguimiento del Plan
Dirección de Contabilidad General		
Rebeca Carrasco Peña	Directora de Contabilidad General (Alta Dirección)	SGC-UAS-DCG
Leticia Vila Ruiz	Auxiliar Contable	Operación y Contabilidad
Dora Elena Castro Cervantes	Responsable del proceso (y operativos)	Ingresos
Sandra Luz Sidar Cota	Responsable del proceso (y operativos)	Egresos
Sugey Guadalupe Caro Camacho	Responsable del proceso (y operativos)	Apoyo Administrativo
Oyuki Lizette Ochoa González	Responsable del proceso (y operativo)	Archivo
Dirección de Sueldos y Salarios		
José Cabrera Jauregui	Director General	SGC-UAS-NOM
María Guadalupe Vargas Robles	Responsable del proceso (y operativo)	Elaboración de Nomina
Dirección de Auditoría Interna		
Marifeli Avendaño Corrales	Directora General	SGC-UAS-DAI
Omar Armando Beltrán Zazueta	Responsable del proceso (y operativos)	Comprobación de Gastos
Doctorado en Ciencias Sociales		
Jorge E. Quintero Félix	Coordinador General del Doctorado en Ciencias Sociales.	SGC-UAS-DCSOC

Martes, a 22 de noviembre de 2005



Universidad Autónoma de Sinaloa

Sistema de Gestión de la Calidad

Miguel Verdugo Rentaría.	Responsable del proceso (y operativos)	Apoyo Administrativo del Doctorado en Ciencias Sociales
--------------------------	---	---

6. Fecha de Inicio: 16 de noviembre del 2005.

7. Fecha de Terminación: 17 de noviembre del 2005

8. Descripción de hallazgos:

No	Requisito ISO-9001-2000 o Documento del Sistema de Gestión de la Calidad.	Descripción de la no conformidad (hecho y evidencia)
1	4.1 c)	No existe documento o registro de seguimiento de indicadores de medida de eficacia de los procesos identificados (Comprobación de Gastos, Elaboración de Nómina y Apoyo Administrativo del Doctorado en Ciencias Sociales), por tanto no se asegura la operación y control eficaz de los mismos
2	4.2.3	El manual de la calidad y los procedimientos mostrados por los auditados en todos los procesos del SGC de la UAS, no cumplen con los controles establecidos en su procedimiento Control de los documentos.
3	4.2.4.	El Manual de la Calidad y los registros mostrados por los auditados en todos los procesos del SGC de la UAS, no cumplen con los controles establecidos en su procedimiento Control de Registros.
4	5.1.	El Manual de la Calidad establece el compromiso de la Alta dirección con el desarrollo e implementación del SGC la alta dirección no mostró evidencia de su compromiso.
5	5.3.	El manual de la calidad indica que debe asegurarse que la política de la calidad es adecuada y que incluye un compromiso con la calidad. No existe evidencia de un conocimiento adecuado por parte de la alta dirección.
6	5.5.2.	El manual de la calidad dice que debe designarse un representante de la alta dirección con

Martes, a 22 de noviembre de 2005



Universidad Autónoma de Sinaloa

Sistema de Gestión de la Calidad

		responsabilidades y autoridad bien definidas. No existe evidencia de nombramiento formalizado y aprobado por el Rector.
7	5.5.3.	El manual de la calidad indica que se deben establecer procesos de comunicación interna tales como circulares, folletos, reuniones formales y de trabajo y uso de correo electrónico y no se mostró evidencia en ninguno de los procesos.
	5.6.	El manual de la calidad y el procedimiento para la revisión de la dirección, establece revisiones semestrales del SGC. No existe evidencia vigente de revisión por la dirección en los plazos establecidos.
8	6.2.2.	El manual de la calidad establece elementos para la competencia, formación y toma de conciencia del personal involucrado en los procesos del SGC. No se mostró evidencia de capacitación ni de medidas de evaluación de la misma.
9	6.4.	El Manual de la Calidad establece que deben existir condiciones adecuadas de trabajo, incluyendo cursos de desarrollo humano, aseguren el buen funcionamiento del SGC. No se observaron condiciones de trabajo adecuadas ni se mostraron evidencias de acciones de mejora.
	7.5.1. d) y e)	El Manual de la Calidad establece que deben controlarse la producción y prestación del servicio en cada una de las dependencias que integran el SGC. No se mostró evidencia de dicho control.
11	8.2.1.	El Manual de la Calidad establece que deben realizarse acciones para dar seguimiento a los requisitos de satisfacción del cliente. La información de la retroalimentación del cliente no se ha utilizado para la mejora del SGC.
	8.2.2.	El Manual de la Calidad y el procedimiento de Auditorias Internas establecen que deben tomarse sin demora acciones correctivas. No se presentan evidencias de las acciones tomadas.
	8.2.3.	El manual de la calidad indica que en la tabla de interacción de procesos del SGC se describe los métodos para el seguimiento y la medición de los



Universidad Autónoma de Sinaloa

Sistema de Gestión de la Calidad

		mismos. No se han tomado las acciones correctivos que aseguren la conformidad del producto cuando los procesos no alcanzan los resultados planeados.
	8.2.4.	El manual indica que los responsables del proceso dan seguimiento y medición del producto a fin de asegurarse que se cumpla con los requisitos del mismo. No se mantiene evidencia con el cumplimiento de la conformidad con los criterios y requisitos de aceptación previamente establecidos para el producto.
	8.3.	El manual establece que los responsables de los procesos del SGC se aseguran que no es conforme con los requisitos se identifique y se controle para prevenir su uso y entrega no intencional. Los responsables de los procesos del SGC no mantienen registros de no conformidad, ni de acciones tomadas posteriormente a la declaración del producto no conforme.
	8.4.	El manual de la calidad indica que los titulares y responsables de los procesos de las dependencias que integran el SGC de la UAS, en coordinación con el representante de la dirección recopilan y analizan los datos para demostrar la idoneidad del SGC y la mejora continua. No se determinan los datos apropiados para demostrar la adecuación y la eficacia del Sistema, ni para evaluar los puntos de oportunidad para su mejora continua.
	8.5.2. 8.5.3.	El manual establece que los responsables de los procesos del SGC toman acciones necesarias para eliminar las causas de las no conformidades con acciones correctivas y preventivas. El procedimiento de acciones correctivas y preventivas no se esta llevando tal y como lo establece el Manual de la calidad

9. Conclusiones:

La auditoria se desarrolló en un ambiente de armonía y de colaboración, por lo que se destaca la disponibilidad y amabilidad de todos y cada uno de los



Universidad Autónoma de Sinaloa Sistema de Gestión de la Calidad

responsables y operativos de los procesos, así como también de los Directores de Área, que nos permitieron el desarrollo adecuado de esta revisión. También se reconoce el esfuerzo y el gran desempeño del equipo auditor de la calidad en nuestra institución.

10. Acciones de seguimiento:

Se les hará llegar de manera específica las recomendaciones necesarias para cerrar las no conformidades en cada uno de los procesos que integran el Sistema de Gestión de la Calidad.

Equipo Auditor

Marifeli Avendaño Corrales
Nicomedes Leal Sandoval
Gloria Aréchiga Sánchez
José Luis Robles Ahumada
Sandra Luz Sidar Cota
Miguel Verdugo Rentería
Aldo Lenin Saucedá Zazueta
Silvano López García


MARIFELI AVENDAÑO CORRALES
AUDITOR LIDER