



UNIVERSIDA AUTÓNOMA DE SINALOA

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

INFORME DE AUDITORÍA

Auditoría Interna No. 005.
Culiacán Rosales, Sinaloa, 01 de Noviembre de 2007.

1. OBJETIVO

Verificar la implantación y mejora de los procesos que integran el Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo a los requisitos de la Norma Internacional ISO9001:2000 y a la documentación del SGC-UAS.

2. ALCANCE

Aplica a todos los procesos que integran el Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Autónoma de Sinaloa que son: Registro de Ingresos, Registro de Egresos, Operación y Contabilidad, Archivo Contable y Apoyo Administrativo, de la DCG; Elaboración de la Estadística Básica, Elaboración Seguimiento y Evaluación del Plan y Elaboración del Presupuesto, de la CGPD; Elaboración de la Nómina Universitaria de la Dirección de Sueldos y Salarios; Comprobación de Gastos, de la Dirección de Auditoría Interna; y Apoyo Administrativo del Doctorado en Ciencias Sociales.

3. CRITERIOS DE AUDITORIA

- Manual de la Calidad del Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Autónoma de Sinaloa.
- 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.
- La Norma ISO9001:2000 aplicados a los procesos de la UAS.

4. MIEMBROS DEL EQUIPO AUDITOR

Auditor líder: Lic. Marifeli Avendaño Corrales

Audidores soporte

Gloria Aréchiga Sánchez
Rafael Sánchez Moreno
José Luis Robles Ahumada
Silvano López García
Rebeca Carrasco Peña
Aldo Lenin Saucedo Zazueta
Nicomedes Leal Sandoval
Gilberto Vargas Cuevas
Omar Armando Beltrán Zazueta
Sandra Naranjo Chávez
Ismael Díaz Coutiño
Miguel Verdugo
Sandra Luz Sidar Cota

Audidores en entrenamiento

José Gerardo Fernández Ávila
Crisanto Salazar González
Anabell Fuentes Arredondo
Alicia Castillo Evans
Arcelia Lugo Báez
Ricardo Martínez Sainz
Cristian Vianey Goytia Ponce



UNIVERSIDA AUTÓNOMA DE SINALOA
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
INFORME DE AUDITORÍA

5. AUDITADOS

Nombre	Puesto	Proceso
Héctor Melesio Cuén Ojeda	Rector (Alta Dirección)	SGC
Miguel Aguiar	Director del SGC (Representante de la Alta Dirección)	SGC
Coordinación General de Planeación y Desarrollo		
Rubén Burgos Mejía	Titular de la dependencia (Alta Dirección)	Procesos de la CGPD
Luis E. Armenta Verdugo	Responsable del proceso	Estadística Básica
Jose Luis Robles Ahumada	Responsable del proceso	Elaboración del Presupuesto
Gloria Aréchiga Sánchez	Responsable del proceso	Elaboración, Seguimiento y Evaluación del Plan
Dirección de Contabilidad General		
Rebeca Carrasco Peña	Titular de la dependencia (Alta Dirección)	Procesos de la DCG
Ricardo Martínez Sainz	Responsable del proceso (y operativos)	Operación y Contabilidad
Dora Elena Castro Cervantes	Responsable del proceso (y operativos)	Registro de Ingresos
Sandra Luz Sidar Cota	Responsable del proceso (y operativos)	Registro de Egresos
Sugey Guadalupe Caro Camacho	Responsable del proceso (y operativos)	Apoyo Administrativo
Oyuki Lizette Ochoa González	Responsable del proceso (y operativo)	Archivo Contable
Dirección de Sueldos y Salarios		
José Cabrera Jauregui	Titular de la dependencia (Alta Dirección)	Proceso de NOM-DSS
María Guadalupe Vargas Robles	Responsable del proceso (y operativo)	Elaboración de Nomina
Dirección de Auditoría Interna		
Marifeli Avendaño Corrales	Titular de la dependencia (Alta Dirección)	Proceso de CG-DAI
Omar Armando Beltrán Zazueta	Responsable del proceso (y operativos)	Comprobación de Gastos
Doctorado en Ciencias Sociales		
Jorge E. Quintero Félix	Titular de la dependencia (Alta Dirección)	Proceso de APA-DCSOC
Miguel Verdugo Rentaría.	Responsable del proceso (y operativos)	Apoyo Administrativo del Doctorado en Ciencias Sociales

6. FECHA DE INICIO: 30 DE OCTUBRE DE 2007.

7. FECHA DE TERMINACIÓN: 01 DE NOVIEMBRE DE 2007



UNIVERSIDA AUTÓNOMA DE SINALOA

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

INFORME DE AUDITORÍA

8. DESCRIPCIÓN DE HALLAZGOS

Nombre del Proceso	Estado al momento de auditar (hecho y evidencia)	Resultado
Planificación del SGC	Se tienen planificados los procesos con base a lo establecido en el diagrama de procesos que se incluye en el Manual de la Calidad. (4.1)	C
	El Sistema de Gestión de la calidad se soporta en los siguientes documentos: Política de la calidad y objetivos de la calidad documentados en el Manual de la Calidad; Los seis procedimientos requeridos por la Norma ISO 9001:2000; Los documentos establecidos por la UAS para la eficaz operación y control de los procesos; Los registros que se generan como evidencia, todos ellos se encuentran controlados y vigentes. (4.2)	C
	Se verifican las exclusiones declaradas en el Manual de la Calidad, las cuales están sustentadas de manera correcta y no interfieren para la prestación del servicio. (4.2.2) (7.3 diseño y desarrollo; 7.4 compras; 7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio; 7.5.4 propiedad del cliente; 7.5.5 preservación del producto; y 7.5.6 control de los dispositivos de seguimiento y medición).	C
	La Alta Dirección demostró su compromiso con el SGC, presentando documento de Nueva Ley Orgánica de la UAS, Estatuto General, Reglamento de Elección de Directores, Plan de Desarrollo Institucional y planes de desarrollo de cada dependencia de la administración central que integran el SGC. En estos documentos se establecen las orientaciones y políticas institucionales para el logro de la calidad. (5.1).	C
	La alta dirección mostró evidencias del compromiso con el SGC: documentado, política y objetivos de la calidad, revisión por la dirección, aseguramiento de recursos (presupuesto por programas). Existe cobertura para difundir con mayor amplitud el SGC y la política de la calidad (5.1)(5.3)	OM
	Los requisitos del cliente están determinados en las tablas de requisitos de todos los procesos y existen mecanismos para su revisión (5.2).	C
	El SGC se planifica a través de los planes de la calidad de cada proceso y se mantiene su integridad. Se presentan los planes de la calidad, plan de desarrollo institucional y plan de desarrollo de cada dependencia que tiene procesos dentro del SGC. (5.4.2).	C
	Se debe definir la responsabilidad, autoridad y comunicación en los procesos que integran el SGC. Estos aspectos se demuestran con los perfiles de puestos y el procedimiento documentado para cada proceso; además, con las evidencias documentadas presentadas como son oficios, circulares y reportes. (5.5).	C
	El SGC debe ser revisado por la alta dirección periódicamente. Se presenta un procedimiento para la revisión por la dirección y se tiene planeado la revisión para los próximos días. Sin embargo, el ejercicio pasado presenta deficiencias en cuanto a datos estadísticos que soporten la toma de decisiones. (5.6.1, 5.6.2.y 5.6.3).	O
	Se deben proporcionar los recursos necesarios para llevar a cabo las actividades en cada proceso. Estos recursos se proporcionan de acuerdo a los planes de la calidad en cada proceso para lo cual se hace la gestión (presentan requisiciones) ante la Dirección de Control de Bienes e Inventarios. (6.1).	C
	La organización debe asegurar la competencia y formación de su personal. Sin embargo, no se cuenta con un programa formal de capacitación y se observa la necesidad de capacitación (6.2.2).	O
	Se debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria	O



UNIVERSIDA AUTÓNOMA DE SINALOA

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

INFORME DE AUDITORÍA

	para realizar las actividades y lograr la conformidad con los requisitos del producto. Aunque se presentan oficios de gestión ante la Dirección de Construcción y Mantenimiento, en algunas áreas donde se desarrollan procesos del SGC se observan deficiencias en infraestructura. (6.3).	
	La organización planifica los procesos del SGC atendiendo los planes de desarrollo institucional y de dependencia, definiendo las responsabilidades de cada uno de sus participantes. (7.1).	C
	La organización debe planificar la medición, análisis y mejora de su SGC. En cada proceso se presentan planes de mejora, sin embargo éstos no tienen un mismo formato. (8.1)	O
	Se debe llevar a cabo el seguimiento de la información relativa a la percepción del usuario respecto al cumplimiento de sus requisitos para garantizar su satisfacción. Se presentan encuestas que se aplican periódicamente de acuerdo a la prestación de cada producto o servicio que ofrecen. (8.2.1).	C
	Se debe dar seguimiento y medición de los procesos que integran el SGC. Esto se hace a través de la Matriz de Interacción y Descripción de Procesos y de los Objetivos de Calidad de cada proceso del SGC, en los que se establecen indicadores de medida. Sin embargo, se pueden definir instrumentos o mecanismos en cada proceso para medir cada etapa del proceso. (8.2.3).	OM
	En cada proceso se deben aplicar acciones correctivas o preventivas apropiadas a cada problema. Se observa que en algunos procesos no tienen organizadas sus acciones. (8.5.2 y 8.5.3).	O
Comprobación de Gastos	El responsable de proceso muestra y señala de manera verbal la manera de interacción del proceso de comprobación de gastos con los demás procesos del SGC, cuenta con una matriz de interacción. (4.1b)	C
	Cuentan con procedimientos documentados para el control de documentos y control de registros, legibles, actualizados y documentados (4.2.3), (4.2.4)	C
	La dirección estable y señala la responsabilidad y la autoridad a cada uno de los involucrados en el proceso de comprobación de gastos. (5.5.1)	C
	El objetivo de la calidad mostrado y los indicadores de medición, se establecen de acuerdo con la política de la calidad. Muestra objetivo de la calidad (OC-DAI-CG-01) (5.4.1)	C
	En el plan de la calidad se determinan los recursos necesarios, los cuales son proporcionados por la alta dirección de manera centralizada a través de la DCBI. Se presentan evidencia de la gestión en el manejo de las requisiciones. (6.1)	C
	Para asegurar la competencia y toma de conciencia del personal, se han impartido cursos de formación y capacitación. Se presentan listas de asistencia a los cursos y reconocimiento. (6.2)	C
	El proceso se encuentra planificado y sus acciones y actividades son manifestadas de acuerdo al plan de la calidad y demás documentos que soportan el proceso, en el orden de desarrollo de responsabilidades. (PC-DAI-CG-01) (7.1)	C
	Se ha establecido medios de comunicación como oficios y comunicados de la Dirección de auditoría Interna. Presentan oficios, como evidencia de comunicación eficaz con el cliente, sobre el servicio brindado y consultas. (7.2.3.)	C
	La documentación generada dentro del proceso para su control, se identifica con números de folio. Se observan algunos documentos como evidencia. (7.5.3)	C
	Para determinar la satisfacción del cliente se aplican encuestas y se tiene un buzón de quejas y sugerencias, así lo establece el Manual de la Calidad. Como evidencia se presentan las encuestas aplicadas a una muestra	C



UNIVERSIDA AUTÓNOMA DE SINALOA

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

INFORME DE AUDITORÍA

	representativa de la población de usuarios de este servicio. (8.2.1)	
	La medición y seguimiento de los productos y del mismo proceso se establecen en el objetivo de la calidad y en la Matriz de Interacción y Descripción de Procesos. En la actualidad la medición se realiza manualmente. Pero se está trabajando para hacerlo de manera automatizada. Muestran oficios enviados a informática para mejorar la eficacia y eficiencia del proceso; otra evidencia presentada fueron documentos de medición del mes de agosto y septiembre 2007. (8.2.3 y 8.2.4)	C
	La eficacia del sistema de gestión y de manera particular del proceso de comprobación de gastos se mide con estadísticas de seguimiento, cotejando contra lo que estable la tabla RCAP-DAI-CG-01 . La evidencia presentada fueron tablas de frecuencia y gráficos, documentadas. (8.4)	C
	El proceso para mejorar continuamente la eficacia del sistema se describe en un plan de mejora con las actividades de mejora que actualmente se están llevando a cabo. Muestran plan de mejora (PM-DAI-CG-01) (8.5.1)	C
Elaboración de la Nómina Universitaria	Conocen y presentan la matriz de interacción del proceso con otros procesos (4.1b)	C
	Se presenta evidencia de que conocen y aplican la política y los objetivos de la calidad que se encuentran en el MC.(5.1)	C
	Presentan tabla de objetivos de la calidad e indicadores de medición y tienen congruencia con la política de la calidad de la institución. (5.4.1)	C
	Los procesos de comunicación son verbales y por escrito, se presentan minutas de trabajo y comunicados escritos como evidencias de su cumplimiento. (5.5.3)	C
	En el plan de la calidad se determinan los recursos necesarios, los cuales son proporcionados por la alta dirección. (6.1)	C
	Cuentan con la documentación del proceso y la utilizan para realizar sus actividades y prestar el servicio tal y como fue planeado: Plan de la calidad, Objetivos, Tabla de requisitos y criterios de aceptación del producto, Procedimiento específico, formato para concentrar los registros. (7.1) (7.2.1) (7.2.2)	C
	Presentan oficios, cuestionario de encuesta y formato de quejas y sugerencias llenos como evidencia eficaz para retroalimentar la comunicación con sus usuarios. (7.2.3.)	C
	La producción y prestación del servicio se planifica, opera y controla de acuerdo a su procedimiento específico y el plan de la calidad (7.5.1.)	C
	Presentan un plan de mejora y muestran las evidencias documentadas de su aplicación. (8.1)	C
	Se realiza el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente de manera verbal, por medio del buzón de quejas y sugerencias y las encuestas realizadas por la dirección a sus clientes (8.2.1.)	C
	El seguimiento y medición del servicio se hace durante las diferentes etapas de su procedimiento específico con base al plan de la calidad y la matriz de interacción de procesos. La evidencia presentada son formatos y reportes de seguimiento de las etapas del proceso. (8.2.3 y 8.2.4)	C
	La eficacia del sistema de gestión se mide con la realización de encuestas, quejas y sugerencias de los usuarios. En el análisis de la información recabada con esos instrumentos se resume en Gráficas y Diagramas. (8.4)	C
No se han presentado no conformidades ya que se ha controlado oportunamente cada etapa del proceso tal y como fue planeado, lo que asegura el producto conforme antes de ser liberado. (8.5.3)	C	



UNIVERSIDA AUTÓNOMA DE SINALOA

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

INFORME DE AUDITORÍA

Apoyo Administrativo del Doctorado en Ciencias Sociales	La secuencia e interacción del proceso queda determinada en la Matriz de interacción de procesos. Explican de manera verbal la interacción del proceso de Apoyo Administrativo del Doctorado en Ciencias Sociales con los demás procesos del SGC. (4.1.)	C
	Se detectó el entendimiento del alcance del SGC (4.2.2.)	C
	Se presentó evidencia del compromiso de la alta dirección para el seguimiento del SGC de conformidad con lo establecido en el Manual de la Calidad. (5.1.)	C
	Presentan objetivo de la calidad e indicadores de medición y se establecen de acuerdo con la política de la calidad (5.4.1.)	C
	Se presentó evidencia de la revisión por la Dirección. (5.6.)	C
	Para asegurar la competencia y toma de conciencia del personal, se han impartido cursos de formación y capacitación. Se presentan listas de asistencia a los cursos y constancias de participación. (6.2)	C
	Se determina y gestiona el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto con base a la iluminación, ventilación y espacios de sus áreas (6.4)	C
	Los requisitos relacionados con el producto quedan determinados en el plan de la calidad y matriz de interacción del proceso (7.2.1.)	C
	La revisión de los requisitos se hace con base al plan de la calidad y la matriz de interacción de procesos, quedando evidenciado en las solicitudes de los servicios. (7.2.2.)	C
	Se mantiene una comunicación eficaz con el cliente de acuerdo a lo establecido en el Manual de la Calidad (7.2.3.)	C
	La producción y prestación del servicio se planifica, opera y controla de acuerdo a su procedimiento específico y plan de la calidad (7.5.1.)	C
	Se realiza el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente de manera verbal, por medio del buzón de quejas y sugerencias y las encuestas realizadas por la dirección a sus clientes (8.2.1.)	C
	La medición y seguimiento del proceso se establece en el objetivo de la calidad. La evidencia presentada fueron documentos de medición del mes de Septiembre. (8.2.3 y 8.2.4)	C
	La eficacia del proceso se mide con estadísticas de seguimiento, cotejando contra lo que estable la tabla Requisitos y Criterios de Aceptación del Producto. (8.4)	C
	Se identifica las acciones de mejora a través de la salida de la revisión por la dirección y el análisis de datos y se establecen en un plan de mejora continua. El plan de mejora presenta los indicadores de desempeño del proceso y por lo tanto se puede medir el impacto del las actividades del plan. (8.5.1.)	C
Para controlar producto no conforme y aplicar las acciones correctivas necesarias, presentan procedimientos documentados y formatos de registro. (8.5.2).	C	
No se han presentado no conformidades potenciales y cada etapa del proceso se controla adecuadamente lo que asegura un producto (servicio) conforme, antes de ser liberado. (8.5.3).	C	
Elaboración, Seguimiento y Evaluación del Plan	Se presenta matriz de interacción del proceso con otros procesos estableciéndose la descripción de la interacción (4.1b)	C
	Se presenta evidencia de que la política y objetivos de la calidad se encuentran en el MC y en puntos estratégicos dentro del departamento del cual colaboran e invitación por medio de oficios, presentados por el auditado. (5.1)	C
	En el plan de la calidad se determinan los recursos necesarios, los cuales son proporcionados por la alta dirección de manera directa al personal involucrado. (6.1)	C



UNIVERSIDA AUTÓNOMA DE SINALOA

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

INFORME DE AUDITORÍA

	Para asegurar la competencia y toma de conciencia del personal, cuentan con constancias de cursos recibidos. (6.2)	C
	Los documentos que dan evidencia de la planificación para el cumplimiento de los objetivos dentro de la organización son coherentes con las metas señaladas con el elemento que relaciona a la política. (7.1(a))	C
	La organización debe determinar la necesidad de establecer procesos, documentos y de proporcionar los recursos específicos para el producto. (7.1(b))	C
	Los requisitos del producto se presentan con el plan de la calidad y tabla de requisitos y criterios de aceptación. (RCAP-CGPD-ESP-01) y (PC-CGPD-ESP-02). (7.2.1) y (7.2.2)	C
	Presentan encuestas quejas y sugerencias, como evidencia de comunicación eficaz con el cliente, sobre el servicio brindado y consultas. (7.2.3.)	C
	Presentan manuales para señalar la manera en la que controlan la prestación de servicios. (7.5.1)	C
	Para identificar los documentos dentro de las etapas del proceso se les conoce o identifican por nombre de acuerdo o documento, ya sea convocatorias, manuales o planes que arroja dicho proceso. (7.5.3)	C
	Para la mejora continua presentan un plan de mejora y evidencias de su aplicación en los puntos detectados en los que pueden mejorar. (8.1)	C
	La satisfacción del cliente se mide a través de encuestas y del buzón de quejas y sugerencias tal como lo establece el Manual de la Calidad. Presentan, evidencias de quejas y sugerencias de los clientes y encuestas recientes a los clientes. (8.2.1)	C
	La medición y seguimiento de los procesos y productos se hace conforme a lo establecido en el objetivo de la calidad. La evidencia presentada formato de seguimiento. (8.2.3 y 8.2.4)	C
	La eficacia del sistema de gestión se mide con estadísticas de seguimiento. En esto se presentan Graficas y Diagramas. (8.4)	C
	Para controlar producto no conforme y aplicar las acciones correctivas necesarias, presentan formatos de registro. Pendiente de cerrar una acción por no tener aun la fecha de impartición de curso, pero se tiene programada fecha de cierre. (8.5.2)	C
	Aun no se han presentado no conformidades potenciales y se ha controlado cada etapa del proceso lo que asegura el producto conforme antes de ser liberado. (8.5.3)	C
Elaboración de la Estadística Básica	Se presenta matriz de interacción del proceso con otros procesos estableciéndose la descripción de la interacción. (4.1b)	C
	Los documentos no son controlados y se tiene diversas versiones de los documentos. (4.2.3)	O
	Se presenta evidencia de que la política y objetivos de la calidad se encuentran en el MC y en puntos estratégicos dentro del departamento del cual colaboran e invitación por medio de oficios, presentados por el auditado. (5.1)	C
	En el plan de la calidad se determinan los recursos necesarios, los cuales son proporcionados por la alta dirección de manera directa al personal involucrado. (6.1)	C
	Para asegurar la competencia y toma de conciencia del personal, no se presenta evidencia de constancias de cursos recibidos. (6.2)	NC
	No se presenta evidencia de la planificación para el cumplimiento de los objetivos dentro de la organización, las metas señaladas hay que modificarlas. (7.1(a))	O
	La organización debe determinar la necesidad de establecer procesos documentos y de proporcionar los recursos específicos para el producto. (7.1(b))	C



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE SINALOA

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

INFORME DE AUDITORÍA

	Los requisitos del producto se presentan con el plan de la calidad y tabla de requisitos y criterios de aceptación. (RCAP-CGPD-ESP-01) y (PC-CGPD-ESP-02). (7.2.1) y (7.2.2)	C
	No se Presentan encuestas, quejas y sugerencias, como evidencia de comunicación eficaz con el cliente, sobre el servicio brindado y consultas (7.2.3.)	NC
	No hay evidencia de la elaboración de una mejora continua. Tampoco presenta el auditado un plan de mejora y evidencias de su aplicación en los puntos detectados en los que pueden mejorar. (8.1)	NC
	La satisfacción del cliente se mide a través de encuestas y del buzón de quejas y sugerencias tal como lo establece el Manual de la Calidad. No Presenta, evidencias de quejas y sugerencias de los clientes y encuestas recientes a los clientes. (8.2.1)	O
	La medición y seguimiento de los procesos y productos se hace conforme a lo establecido en el objetivo de la calidad. No hay evidencia presentada sobre como se le da seguimiento a lo que el cliente solicita. (8.2.3 y 8.2.4)	NC
	No hay evidencia de cómo se lleva acabo la eficacia del sistema. (8.4)	O
	No se han aplicado acciones correctivas ni preventivas para el presente año. (8.5.2)	C
Elaboración del Presupuesto Anual de Egresos	Cuenta con el procedimiento documentado para el control de registros y documentos. (4.2.3) y (4.2.4).	C
	Presentan objetivo de la calidad e indicadores de medición y se establecen de acuerdo con la política de la calidad. (5.4.1)	C
	Para asegurar la competencia y toma de conciencia del personal, cuentan con un Programa de valores y listas de asistencia a los cursos. (6.2)	C
	Presentan documentación del proceso y sus actividades se llevan a cabo conforme a lo planeado en el plan de la calidad, en los requisitos y criterios de aceptación del producto, en los controles de cada etapa del proceso y en el procedimiento específico. (7.1)	C
	Presentan oficios, como evidencia de comunicación eficaz con el cliente, sobre el servicio brindado y consultas, entrevistas recibidas por el cliente. (7.2.3.)	C
	Para la mejora continua presentan un plan de mejora actualizado y evidencias de su aplicación en los puntos detectados en los que pueden mejorar, en donde nos describe de que manera se aplicara y mejorara el proceso. (8.1)	C
	La satisfacción del cliente se mide a través de encuestas , entrevistas, realizadas a los mismos las cuales se encuentran plasmadas en la tabla de requisitos del cliente. (8.2.1)	C
	La medición y seguimiento de los procesos y productos se hace conforme a lo establecido en el objetivo de la calidad. La evidencia presentada fueron tabla de medición estadística. (8.2.3) y (8.2.4)	C
Registro de Ingresos	Mostró manual de la calidad y entendimiento explicó como se relaciona su proceso con otros procesos de la DCG y con otras dependencias. (4.1b)	C
	Mostró PG-SGC-CDOC-01 entendimiento y 4 ejemplos de documentos controlados (4.2.3.)	C
	Mostró PG-SGC- CREG -02, Formato de control de registros(4.2.4) Y como evidencia de cumplimiento mostró registros físicos en papel	C
	Presenta documentación del proceso y sus actividades se llevan a cabo conforme a lo planeado en el plan de la calidad, en los requisitos y criterios de aceptación del producto, en los controles de cada etapa del proceso y en el procedimiento específico, cumpliendo cada quien con sus responsabilidades. (7.1)	C
	Los requisitos y criterios de aceptación del servicio que se presta, se presentan en una tabla como documento controlado (7.2.1)	C



UNIVERSIDA AUTÓNOMA DE SINALOA

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

INFORME DE AUDITORÍA

	Mostró Tabla de requisitos y criterios de aceptación del producto y oficio donde solicita al cliente principal ratificación de los requisitos. (7.2.2)	C
	Presentan un oficio reciente girado por el cliente, como evidencia de comunicación eficaz con el cliente, sobre el servicio brindado y consultas (7.2.3.)	C
	Mostró la planeación utilizando el Procedimiento , la tabla de objetivos y el Plan de mejora continua (7.5.1)	C
	Para identificar los documentos dentro de las etapas del proceso utiliza la tabla de control de registros. (7.5.3)	C
	Para la mejora continua presentan un plan de mejora y evidencias de su aplicación (8.1). mostró fuentes de ingreso con diferentes complementos como acción de mejora	C
	La satisfacción del cliente se mide a través de encuestas y del buzón de quejas y sugerencias tal como lo establece el Manual de la Calidad. Presenta evidencias de quejas y sugerencias de los clientes y refirió que la dirección cuenta con una encuesta reciente de satisfacción de los usuarios	C
	La medición y seguimiento de los procesos y productos se hace conforme a lo establecido en el objetivo de la calidad. Mostró instrumento de seguimiento, La evidencia presentada fueron pantallas del SIA con reportes: conciliaciones bancarias de 2007, análisis de ingresos al cierre de septiembre del 2007. También se presentó la tabla de seguimiento y medición del producto a septiembre de 2007. (8.2.3 y 8.2.4)	C
	La organización debe determinar, recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la eficacia del SGC. Refirió que la estadística de encuestas a los usuarios. (8.4) están a cargo de la directora.	C
	Para controlar producto no conforme y aplicar las acciones correctivas necesarias, presentan procedimientos documentados y formatos de registro. (8.5.2).	C
	Aun no se han presentado no conformidades potenciales y se ha controlado cada etapa del proceso lo que asegura el producto conforme antes de ser liberado. (8.5.3)	C
Registro de Egresos	Se presenta matriz de interacción del proceso con otros procesos estableciéndose la descripción de la interacción (4.1b)	C
	La oportunidad de mejora se efectúa. Se mejora el proceso, a partir de dar cumplimiento al plan de mejora, en cuanto se agrega el procedimiento de conciliación de percepciones y deducciones. Tomándose las medidas para incluir el hecho en toda la documentación que afecta.	C
	Se cumplen las metas programadas de acuerdo al ejercicio del proceso, dando evidencia a través de las tablas de seguimiento y medición identificándose y cumpliendo los requisitos del cliente (5.2) (7.5.3)	C
	Presentan objetivo de la calidad e indicadores de medición y se establecen de acuerdo con la política de la calidad, OC-DCG-EGR-01 (5.4.1)	C
	Los procesos de comunicación son verbales y por escrito presentan evidencias de minutas de trabajo y comunicados: oficios, memorandos. (5.5.3)	C
	Se presenta evidencia de revisión por la dirección (documento de revisión). (5.6.1)	C
	En el plan de la calidad se determinan los recursos necesarios, los cuales son proporcionados por la alta dirección de manera centralizada a través de la DCBI. (6.1)	C
	Se mostró evidencia de que para asegurar la competencia y toma de conciencia del personal, cuentan con cursos de capacitación. (6.2)	C



UNIVERSIDA AUTÓNOMA DE SINALOA

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

INFORME DE AUDITORÍA

	Presentan documentación del proceso y sus actividades se llevan a cabo conforme a lo planeado en el plan de la calidad, en los requisitos y criterios de aceptación del producto, en los controles de cada etapa del proceso y en el procedimiento específico, cumpliendo cada quien con sus responsabilidades. (7.1)	C
	Los requisitos y criterios de aceptación del servicio que se presta, se presentan en la tabla de RCAP-DCG-EGR-01 (7.2.1)	C
	La revisión de los requisitos y criterios de aceptación del servicio, se hace considerando los objetivos de la calidad OC-DCG-EGR-01 y la tabla RCAP-DCG-EGR-01 . Se presenta evidencia de la documentación entregada para comprobación, de acuerdo a su procedimiento. (7.2.2)	C
	La comunicación con el cliente es directa, las sugerencias para modificar el producto o inducir a una retroalimentación a partir de los resultados obtenidos se establecerá en tiempo y forma, documentándose lo necesario. Dando observancia a las opciones de mejora de la auditoria interna próxima pasada (7.2.3.)	C
	Presentan procedimiento y evidencias desde la recepción de la solicitud, revisión, verificación, hasta la aceptación de la comprobación. (7.5.1)	C
	Para identificar los documentos dentro de las etapas del proceso se asignan números de folio a las solicitudes y con el nombre del solicitante. Presentan documentos como evidencia. (7.5.3)	C
	Para la mejora continua presentan un plan de mejora que no da cuenta de los resultados de los principales resultados de su proceso, se sugiere hacer uso optimo de las tablas de verificación, rescatándose los indicadores que llevados a un software estadístico den en forma grafica la visión de un mecanismo de seguimiento y análisis estadístico del proceso de Registro de Egresos . (8.2.3)	OM
	La satisfacción del cliente se mide de manera verbal dado que el cliente es único. (8.2.1)	C
	La medición y seguimiento de los procesos y productos se hace conforme a lo establecido en el objetivo de la calidad OC-DCG-EGR-01. La evidencia presentada fueron los registros de los productos generados mensualmente. (8.2.3 y 8.2.4)	C
	La eficacia del sistema de gestión se mide con estadísticas de seguimiento, cotejando lo que establece la tabla OC-DCG-EGR-01 (8.4)	C
	Los responsables del proceso dan evidencia de que pueden detectar áreas de oportunidad de mejora del producto por medio de observar los movimientos efectuados en las llamadas tablas de seguimiento y Medición (Tablas de situación de trámite de cheque en el SIIA y tabla de revisión física a través de los cheques), consideradas dentro de la metodología del proceso la mejor fuente de análisis estadístico. (8.4)	C
	Para controlar producto no conforme y aplicar las acciones correctivas necesarias, presentan procedimientos documentados y formatos de registro. Sin embargo, los formatos llenos presentados no han sido verificados y cerrados. (8.5.2)	C
	Aun no se han presentado no conformidades potenciales y se ha controlado cada etapa del proceso lo que asegura el producto conforme antes de ser liberado. (8.5.3)	C
Operación y Contabilidad	La organización debe determinar la secuencia e interacción de los procesos necesarios para el SGC. Se presenta matriz de interacción del proceso con otros estableciéndose la descripción de la interacción. (4.1b)	C
	La organización debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del producto. Presentan documentación del proceso y sus actividades se llevan a cabo conforme a lo planeado en el plan de la calidad,	C



UNIVERSIDA AUTÓNOMA DE SINALOA

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

INFORME DE AUDITORÍA

	en los requisitos y criterios de aceptación del producto y en el procedimiento específico, cumpliendo cada quien con sus responsabilidades. (7.1)	
	La organización debe determinar los requisitos relacionados con el producto. Los requisitos y criterios de aceptación del servicio que se presta, se presentan en la tabla de RCAP-DCG-OYC-01 (7.2.1)	C
	La organización debe revisar los requisitos relacionados con el producto. La revisión de los requisitos y criterios de aceptación del servicio, se hace considerando los objetivos de la calidad y la tabla RCAP-DCG-OYC-01 . Se presenta evidencia documental de cada subproceso de acuerdo a su procedimiento. (7.2.2)	C
	La organización debe determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación. Responsable de proceso comenta que la comunicación con los clientes se hace por teléfono o de manera verbal en virtud de que los clientes principales son internos no se cuenta con bitácora de llamadas telefónicas (7.2.3)	C
	<p>La organización debe planificar el llevar a cabo la producción y prestación del servicio bajo condiciones controladas. Presentan procedimiento y evidencias del cumplimiento de los tres subprocesos:</p> <p>Mantenimiento de catálogos básicos, tabla general y revisión de cuentas globales: Solicitud de Tesorería, Mantenimiento de catálogos y registro en el SIIA del mantenimiento de los mismos. En lo que respecta a la Revisión de cuentas globales presentan impresión de auxiliares individuales de saldos del sistema de nomina de la Dirección de Sueldos y Salarios, visto bueno del titular de la DCG e impresión de relación de saldos por recuperar.</p> <p>Pago a proveedores y retenciones por pagar: Facturas de proveedores, contrarecibos y paquetes de tramites efectuados con su firma de aprobación y firma de recibido. En lo que respecta a retenciones por pagar, tabulados de información y paquete de tramites efectuados con firma de aprobación y firma de recibido.</p> <p>Cheques cancelados de nómina: Listado de cheques cancelados con cheques adjuntos por parte de la tesorería general, relación de cheques cancelados por parte de la Dirección de Informática y pólizas de diario con ajustes. Y en lo que respecta a reposición de cheques, solicitud de reposición de cheques por parte de funcionarios, autorización y/o rechazo por parte del titular de la DCG, notificaciones de rechazo al solicitante (cuando procede) y relación de reposición de cheques enviada a la Dirección de Sueldos y Salarios con firma de conformidad. (7.5.1)</p>	C
	La organización debe identificar el producto por medios adecuados, a través de toda la realización del producto. Se observa y presentan evidencia de asignación de números de folio a las solicitudes. (7.5.3)	C
	La organización debe planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora. El auditado mencionó contar con un documento estructurado de Plan de Mejora. (8.1)	C
	El seguimiento de los procesos y productos se hace conforme a lo establecido en el objetivo de la calidad. La evidencia presentada fueron tablas con los datos mensuales y/o quincenales de cada uno de los procesos en donde el indicador del objetivo de la calidad fue alcanzado. (8.2.3 y 8.2.4)	C
	La organización debe tomar acciones correctivas para eliminar las causas de las no conformidades. Presentaron acción correctiva cerrada de la modificación de la documentación que soporta el proceso (8.5.2)	C



UNIVERSIDA AUTÓNOMA DE SINALOA

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

INFORME DE AUDITORÍA

	La organización debe determinar acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia. Aun no se han presentado no conformidades potenciales (8.5.3)	C
Archivo Contable	La norma establece que la organización debe tener bien identificados sus procesos y la interacción entre ellos y eso queda determinada en la Matriz de interacción de procesos (4.1.)	C
	La persona auditada presenta el objetivo de calidad y el indicador de medición de acuerdo a la política de calidad, pero se recomienda redefinir los objetivos, haciéndolos mas retadores para iniciar un proceso de mejora continua(5.4.1)	OM
	La Alta Dirección se asegura, a través de un inventario de infraestructura y equipo, de proporcionar la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto (6.3). En este caso, se hace notar que la observación(O) manifestada en el reporte de la última auditoria externa, aun se mantiene, pues la condiciones del área de trabajo presentan las deficiencias observadas en aquél momento.	O
	Se presentó la documentación necesaria, propia del Manual de Calidad y documentos anexos (7.1).	C
	La auditada muestra el documento Tabla de requisitos y criterios de aceptación y el Plan de Calidad de su proceso para demostrar la planificación del producto y es un documento controlado. Sin embargo, los requisitos establecidos hasta ahora, solo representan al cliente interno (otras dependencias de la UAS). Se debe considerar los requisitos del cliente externo(7.2.2)	OM
	El criterio de trazabilidad e identificación de los documentos (productos) están claramente identificados con los números de folio de las solicitudes y con el nombre de los solicitantes. Se presentaron los bloques de documentos o recopiladores como evidencia(7.5.3)	C
	Para propósitos del Plan de Mejora, el plan presentado, requiere de objetivos claramente definidos, específicos, medibles, alcanzables y retadores, en el que se denoten los recursos necesarios, fechas, personal involucrado y estableciendo el indicador del impacto de las acciones correctivas (8.1)	O
	Existe una encuesta y un buzón para recoger la información relativa a la percepción del cliente y sus sugerencias pero su revisión y análisis no se hace de manera sistemática por lo que no existe una captura actualizada de la percepción de los usuarios del servicio (8.2.1.)	O
	La medición y seguimiento de los procesos de Recepción de documentos, Consulta de Documentos y Préstamos de Documentos, la auditada lo hace de manera electrónica (8.2.3). Dado que dichos procesos son de un número reducido de pasos, no requiere de controles rigurosos(8.2.4)	C
	La persona auditada presentó reportes en forma de tablas mensuales que describen el estado del archivo de los diferentes documentos cada fin de mes pero le falta agregar el grado de satisfacción de los usuarios externos e internos y tendencias de los procesos (8.4)	OM
La persona auditada afirma que la dirección de su área es la responsable de elaborar el plan para la mejora continua (8.5)	C	



UNIVERSIDA AUTÓNOMA DE SINALOA
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
INFORME DE AUDITORÍA

	La persona auditada presentó verbal y electrónicamente propuestas de acciones preventivas para mejorar la eficacia de su proceso.(8.5.3)	C
Apoyo Administrativo de la Dirección de Contabilidad General	Conocen y explican el alcance del SGC y la forma de cómo interactúan este proceso con los demás del SGC y presentan la Matriz de Interacción y Descripción de Procesos. (4.1 b y 4.2.2)	C
	El proceso cuenta con la documentación que da evidencia de la planificación para la realización el producto. (7.1, 7.5.1 y 5.1)	C
	Los productos deben identificarse en cada una de las etapas de su realización. Se presentan registros que dan evidencia de ello y que se encuentran consignados en el control de registros de calidad. (7.5.3)	C
	Se debe tener una percepción de la satisfacción del cliente. En este caso presentan como evidencia el buzón de quejas y sugerencias y se han aplicado encuestas a los clientes. (8.2.1)	C
	Se debe contar con los registros que den evidencia del proceso. Esto se cumple y presentan los registros que se generan en el proceso. (8.2.3)	C
	Se debe dar seguimiento y medición a las características del producto. Aunque se cuenta con dichos productos no se tiene un reporte general que de evidencia de cumplimiento del Objetivo de la Calidad. (8.2.4)	O
Fortalezas del SGC	Los procesos que integran el sistema de gestión de la calidad de la UAS presentan mayor grado de consolidación.	
	La documentación del SGC-UAS se encuentra completa y se han actualizado tres documentos al 30 de Octubre de 2007: MC, Proc. de Control de documentos y Proc. de Auditorías Internas de Calidad, de acuerdo a lo establecido en el Manual de la Calidad y en la Norma ISO 9001:2000.	
	Se tienen documentados 9 procesos más que formarán parte del SGC en los próximos meses, con lo cual se incrementa su alcance y permite una mayor integración de las diferentes áreas de la administración universitaria.	
	Existe una alta participación de los responsables de los procesos, tienen iniciativa, son innovadores; ordenados y activos.	



UNIVERSIDA AUTÓNOMA DE SINALOA
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
INFORME DE AUDITORÍA

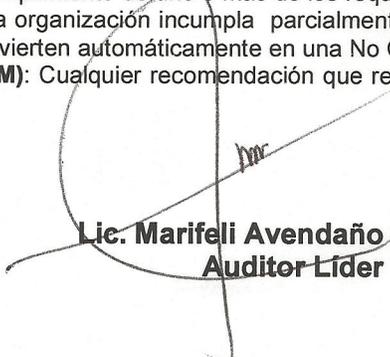
Debilidades	<p>Aunque se han impartido cursos de capacitación, éstos no han impactado a la totalidad de integrantes del SGC.</p> <p>Continúa presentándose falta de infraestructura en algunos espacios donde se desarrollan los procesos que integran el SGC.</p> <p>Se requiere un número mayor de recurso humano para la coordinación de los trabajos de gestión de la calidad.</p> <p>Falta mayor comunicación entre los involucrados en el SGC, desde la Alta dirección hasta los responsables y operativos de los procesos.</p> <p>Aunque se presentan planes de mejora continua, ésta aún no logra impactar los procesos del SGC.</p>
Conclusiones	<p>La auditoría se realizó de acuerdo a lo planeado en el Plan de Auditoría, elaborada para esta quinta auditoría interna y se cumplió el objetivo de la auditoría.</p> <p>Todos los trabajos se desarrollaron en un ambiente de armonía y de colaboración, sin ningún incidente.</p> <p>Hacemos un reconocimiento al esfuerzo y desempeño del equipo auditor de la calidad en nuestra institución, que desinteresadamente realizó su trabajo de manera profesional.</p> <p>Se confirma el alcance del SGC de la UAS con 11 procesos.</p> <p>Se detectaron:</p> <ul style="list-style-type: none">04 no conformidades en un solo proceso,13 observaciones y06 oportunidades de mejora <p>Se agradece la disponibilidad y amabilidad de todos y cada uno de los responsables y operativos de los procesos, así como también de los Titulares de dependencia, que nos permitieron el desarrollo adecuado de esta revisión.</p>

Conformidad (C): Cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2000.

No Conformidad (NC): Incumplimiento de uno o más de los requisitos de la Norma ISO 9001:2000.

Observación (O): Cuando la organización incumpla parcialmente con un punto de la cláusula. Cuando sean 3 o más observaciones se convierten automáticamente en una No Conformidad.

Oportunidad de Mejora (OM): Cualquier recomendación que realice el auditor. Ésta puede o no ser cumplida por parte del auditado.


Lic. Marifeli Avendaño Corrales
Auditor Líder