



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE SINALOA

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

INFORME DE AUDITORÍA

Auditoría Interna No. 010.
Culiacán Rosales, Sinaloa, 14 de Octubre de 2010.

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 ISO 9001:2008 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 y Auditoría interna de la Dirección de Auditoría Interna; Apoyo Administrativo del Doctorado en Ciencias Sociales; Egresos (VTG), Ingresos Institucionales, de la Secretaría de Administración y Finanzas; Prestaciones sociales a los universitarios, de la Dirección de Prestaciones Sociales; Servicios informáticos y seguridad de la base de datos, de la Dirección de Informática; Certificación profesional, de la Dirección Académico Legal; Certificación Laboral y Control de guardias, de la Dirección de Personal; y Asignación y control de cargas académicas, de la Dirección de contraloría Académica. Servicios de Archivo General, de la Dirección de Archivo General, Servicios al Público del SIBIUAS, de la Dirección General de Bibliotecas, Proceso Administrativo de Rectoría, de Rectoría y Emisión de Certificados de Estudios, de la Dirección de General de Servicios Escolares.

3. CRITERIOS DE AUDITORIA

CRITERIOS DE AUDITORIA		
<ul style="list-style-type: none"> • 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 9001:2008. • La documentación que da evidencia de la eficaz planificación, operación y el control de los procesos. • La Norma ISO 9001:2008 aplicados a los procesos de la UAS. 		
PROCESOS/ACTIVIDADES	REQUISITO DE NORMA ISO	PERSONAL RESPONSABLE
Todos los procesos (Ver Agenda de Auditoría anexa)	4.2.3; 4.2.4 6.2.2; 6.3; 6.4; 7.1; 7.2.1; 7.2.2; 7.2.3; 7.3.1; 7.3.2; 7.3.3; 7.3.4; 7.3.5; 7.3.6; 7.5.1; 7.5.3; 7.5.4; 8.2.1; 8.2.2; 8.2.3; 8.2.4; 8.3; 8.4; 8.5.2; y 8.5.3	Responsable del proceso y demás personal designado por la dependencia
Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad Revisión por la Dirección	4.1; 4.2; 5.1; 5.2; 5.3; 5.4; 5.5; 5.6; 6.1; 8.2.1; 8.2.3; 8.2.4; 8.4; 8.5.1	Rector, Alta Dirección y Representante de la alta Dirección



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE SINALOA

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

INFORME DE AUDITORÍA

4. MIEMBROS DEL EQUIPO AUDITOR

MIEMBROS DEL EQUIPO AUDITOR	
Auditor líder: Lic. Marifeli Avendaño Corrales	
Auditores soporte	
Nicómedes Leal Sandoval	Gloria Arechiga Sánchez
Rafael Sánchez Moreno	Omar Armando Beltrán Zazueta
Gilberto Vargas Cuevas	Sandra Naranjo Chávez
Silvano López García	José Luis Robles Ahumada
Rebeca Carrasco Peña	José Gerardo Fernández Ávila
Aldo Lenin Saucedo Zazueta	
Auditores en Entrenamiento	
Graciela Avendaño Mendoza	Alma Lorena Leal León
Ramón Antonio Sánchez	José Carlos Sandoval Barraza
Fernando Ixel Soto Pérez	Luis Anton Amaral Solís
Rosa María Guevara	

5. AUDITADOS

Nombre	Puesto	Proceso
Dr. Víctor Antonio Corrales Burgueño	Rector (Alta Dirección)	SGC
Miguel Aguiar	Director del SGC (Representante de la Alta Dirección)	SGC
Coordinación General de Planeación y Desarrollo		
Sergio Alvarado Altamirano	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 Gilberto Vargas Cuevas	Responsables 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
Janeth Flores Nevarez	Responsable del proceso (y operativos)	Apoyo Administrativo
Federico Campos García	Responsable del proceso (y operativo)	Archivo Contable
Dirección de Sueldos y Salarios		



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE SINALOA

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

INFORME DE AUDITORÍA

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 Auditoria Interna		
Marifeli Avendaño Corrales	Titular de la dependencia (Alta Dirección)	Procesos de- la DAI
Omar Armando Beltrán Zazueta	Responsable del proceso (y operativos)	Comprobación de Gastos
Jose Gerardo Fernandez Ávila	Responsable del proceso (y operativos)	Auditoria Interna
Doctorado en Ciencias Sociales		
Ramón Martínez Huerta Jorge E. Quintero Félix	Titular de la dependencia (Alta Dirección)	Proceso de APA-DCSOC
Ramón Martínez Huerta Aldo Lenin Saucedá.	Responsable del proceso (y operativos)	Apoyo Administrativo del Doctorado en Ciencias Sociales
Dirección de Académico Legal		
Gerardo Joel Gallardo Pineda	Titular de la dependencia (Alta Dirección)	Proceso de CERTIFP
Hilda Elisa Sánchez Zavala	Responsable del proceso (y operativos)	Certificación Profesional
Dirección de Contraloría Académica		
Candelario Ortiz Bueno	Titular de la dependencia (Alta Dirección)	Proceso de ACCA
Marcos Mendivil	Responsable del proceso (y operativos)	Asignación y Control de Cargas Académicas
Dirección de Informática		
José Enrique Zazueta López	Titular de la dependencia (Alta Dirección)	Proceso de SYSBD
Paulina Soledad Ramos Parra	Responsable del proceso (y operativos)	Servicios Informáticos y Seguridad de la Base de Datos
Dirección de Personal		
Francisco Javier Veá Souza	Titular de la dependencia (Alta Dirección)	Procesos de la DP
Agustín Sánchez Castro	Responsable del proceso (y operativos)	Control de Guardias
Lucila López Valenzuela	Responsable del proceso (y operativos)	Certificación Laboral
Secretaría de Administración y Finanzas		
Manuel de Jesús Lara Salazar	Titular de la dependencia (Alta Dirección)	Proceso de SAF
María Guadalupe Alvarado Rocha	Responsable del proceso (y operativos)	Egresos (Ventanilla de Trámites Generales)
Fernando Vázquez Barrón	Responsable del proceso (y operativos)	Ingresos Institucionales
Dirección de Prestaciones Sociales		
Silvia Retamoza Astorga	Titular de la dependencia (Alta Dirección)	Proceso de PSU
Esther del Rosario Salcido Ávila	Responsable del proceso (y operativos)	Prestaciones Sociales a los Universitarios



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE SINALOA

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

INFORME DE AUDITORÍA

Dirección General de Bibliotecas		
José Luis Arriaga Robles	Titular de la dependencia (Alta Dirección)	Proceso de SIBIUAS
Alma Angelina López León	Responsable del proceso (y operativos)	Servicios al Público del SIBIUAS
Dirección de Archivo General		
Miriam B. Ríos Morgan	Titular de la dependencia (Alta Dirección)	Proceso de SAG
Silvia Beltrán Cuen	Responsable del proceso (y operativos)	Servicios de Archivo General
Rectoría		
Víctor Antonio Corrales Burgueño	Titular de la dependencia (Alta Dirección)	Proceso de AR
María de Jesús Burgueño Angulo	Responsable del proceso (y operativos)	Administrativo de Rectoría
Dirección General de Servicios Escolares		
Juan Ignacio Velázquez Dimas	Titular de la dependencia (Alta Dirección)	Proceso de ECE
Personal Administrativo	Responsable del proceso (y operativos)	Emisión de Certificados de Estudios

6. FECHA DE INICIO: 11 DE OCTUBRE DE 2010.

7. FECHA DE TERMINACIÓN: 14 DE OCTUBRE DE 2010.

8. DESCRIPCIÓN DE HALLAZGOS

Nombre del Proceso	Estado al momento de auditar (hecho y evidencia)	Resultado
Planificación del SGC	En el Manual de la Calidad, se revisa y se modifica para pasar a su versión número 11. De acuerdo al cumplimiento de control de documentos (4.2.3.) b)	C
	De acuerdo a los requisitos de la Norma ISO 9001:2008, los 24 procesos que integran el Sistema de Gestión de la Calidad, se fundamentan en los siguientes documentos: Política de la calidad y objetivos de la calidad documentados en el Manual de la Calidad; seis procedimientos generales; documentos establecidos por la UAS para la eficaz operación y control de los procesos; y registros que se generan como evidencia. Todos estos documentos se encuentran vigentes tal como lo establece el Procedimiento de control de documentos. (4.2)	C
	Los requisitos del cliente están determinados en las tablas de requisitos de todos los procesos y existen mecanismos para su revisión (5.2).	C
	La Alta Dirección se asegura que las responsabilidades, autoridades están definidas y comunicadas dentro de la organización. Durante la revisión de los procesos se mostraron evidencias de competencias y formación en los expedientes de los perfiles de puestos de acuerdo a la Norma ISO 9001:2008. (5.5).	C
	Falta reforzar la capacitación para el equipo de auditores internos de acuerdo a la Norma ISO 19011, esto se observó al elaborar el Plan de Auditoría No. 10 aplicable a los procesos del	O



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

	SGC-UAS. 6.2.2. Se sugiere como oportunidad de mejora que el SGC-UAS analice la necesidad de incrementar su alcance a través de la determinación de nuevos procesos que agreguen valor al sistema y coadyuvar la mejora continua de los procesos existentes. 4.1. a) y 5.4.2. b)	OM
	Se observa que de manera general no se han registrado quejas en las encuestas y evaluaciones a la satisfacción de usuarios. Se detecta una observación para revisar y analizar los procedimientos y métodos existentes para obtener y utilizar dicha información que permita asegurar la satisfacción del cliente. (8.2.1)	O
	Los documentos del SGC deben controlarse. Se revisaron todos los documentos del proceso, tanto internos como externos, demostrando que existe un control adecuado de los mismos. Se debería utilizar la tecnología para contar con la documentación electrónica, poniéndola en línea y optimizar los recursos institucionales (4.2.3.)	OM
Comprobación de Gastos	Los registros generados en el proceso deben establecerse, mantenerse y permanecer en buen estado, para dar evidencia de la conformidad con los requisitos. Se cuenta con un procedimiento para el control de registros, mostrando con suficiencia el cumplimiento de la norma en los registros declarados y controlados. (4.2.4.)	C
	La alta dirección se asegura que la política de la calidad y el objetivo de la calidad del SGC se establecen y se entienden por el personal. El personal entiende y aplica la PC así como el OC; cuentan con una pantalla electrónica que está rotando estos preceptos institucionales que dan cuenta de la filosofía de la UAS. (5.1 b y c)	C
	La organización debe asegurarse de la competencia, toma de conciencia y formación de su personal. Se presentó Programa de capacitación, perfiles de puestos y se revisaron los expedientes del personal, corroborando la evidencia de la competencia del personal por medio de documentos oficiales de formación profesional y de constancias de asistencia a talleres y cursos (6.2.2)	C
	Se debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del producto. Cuentan con la documentación para la planificación de su proceso, siguiendo el procedimiento documentado y cumpliendo con los requisitos y criterios de aceptación del producto. También se presentó el Plan de mejora continua. (7.1)	C
	La organización debe determinar los requisitos establecidos por el cliente y los legales y reglamentarios relacionados con el producto. Se mostró tabla de requisitos y criterios de aceptación del producto con código RCAP-DAI-CG-01, documento controlado que contiene actualizado este tipo de requisito. (7.2.1)	C
	Se debe realizar seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos. Se presentaron encuestas aplicadas y la respectiva interpretación, donde se evidencia la satisfacción de los usuarios. (8.2.1)	C
	La organización debe tratar los productos no conformes tomando acciones para eliminar la no conformidad detectada y acciones apropiadas a los efectos, reales o potenciales, de la no conformidad cuando se detecta un producto no conforme después de su entrega o cuando ya ha comenzado su uso. Se presentó evidencia de producto no conforme y sus respectivas acciones para su eliminación (8.3 a, d)	C



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

Auditoría Interna	<p>Los registros generados en el proceso deben establecerse, mantenerse y permanecer en buen estado, para dar evidencia de la conformidad con los requisitos. Se cuenta con un procedimiento para el control de registros, mostrando con suficiencia el cumplimiento de la norma en los registros declarados y controlados. (4.2.4.)</p>	C
	<p>La alta dirección se asegura que la política de la calidad y el objetivo de la calidad del SGC se establecen y se entienden por el personal. El personal entiende y aplica la PC así como el OC; cuentan carteles donde tienen establecida su política y objetivo de calidad y con el propio MC. (5.1 b y c)</p>	C
	<p>La organización debe asegurarse de la competencia, toma de conciencia y formación de su personal. Se presentó Programa de capacitación, perfiles de puestos y se revisaron los expedientes del personal, corroborando la evidencia de la competencia del personal por medio de documentos oficiales de formación profesional y de constancias de asistencia a talleres y cursos (6.2.2)</p>	C
	<p>Se debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del producto. Cuentan con la documentación para la planificación de su proceso, siguiendo el procedimiento documentado y cumpliendo con los requisitos y criterios de aceptación del producto. También se presentó el Plan de mejora continua. (7.1)</p>	C
	<p>La organización debe determinar los requisitos establecidos por el cliente y los legales y reglamentarios relacionados con el producto. Se mostró tabla de requisitos y criterios de aceptación del producto con código RCAP-DAI-AI-01, documento controlado que contiene actualizado este tipo de requisito. (7.2.1)</p>	C
	<p>Se debe realizar seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos. Se presentaron encuestas aplicadas y la respectiva interpretación, donde se evidencia la satisfacción de los usuarios. (8.2.1)</p>	C
	<p>La organización debe tratar los productos no conformes tomando acciones para eliminar la no conformidad detectada y acciones apropiadas a los efectos, reales o potenciales, de la no conformidad cuando se detecta un producto no conforme después de su entrega o cuando ya ha comenzado su uso. En este proceso no hubo PNC. (8.3 a, d)</p>	C
Apoyo Administrativo del Doctorado en Ciencias Sociales	<p>Los documentos del SGC deben controlarse. Se revisaron todos los documentos del proceso específico, observando que no existe control sobre los documentos de origen externo ya que aunque estos se encuentran determinados en su plan de la calidad, no son identificados ni controlados. (4.2.3)</p>	NC
	<p>Los registros generados en el proceso deben establecerse, mantenerse y permanecer en buen estado, para dar evidencia de la conformidad con los requisitos. se revisaron todos los registros de la tabla FO-SGC-CRE-01, observando la falta de código y versión en el formato de reporte cuatrimestral así como el desfase en fecha y versión de los formatos de solicitud de servicios los cuales debieron actualizarse al 15 de junio del presente año (4.2.4)</p>	O
	<p>La organización debe asegurar la competencia, toma de conciencia y formación de su personal Se han impartido cursos de formación y capacitación, se presentan constancias de asistencia a los cursos, sin embargo no se ha actualizado el formato de perfil de puestos ni los curriculums de los operativos de cada proceso. (6.2.2)</p>	O



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE SINALOA

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

INFORME DE AUDITORÍA

	La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr a conformidad con los requisitos del producto, Esto se observo en sitio con los trabajos de remodelación de todas las instalaciones del Doctorado (6.3)	C
	El proceso se encuentra planificado y sus acciones y actividades son manifestadas de acuerdo con el plan de la calidad y demás documentos que soportan el proceso, en el orden de desarrollo de responsabilidades.(7.1)	C
	La medición y seguimiento del proceso y de los productos queda especificada en el Objetivo de la Calidad y en la Matriz de Interacción y Descripción de Procesos. Como evidencia muestran los registros de medición al mes de abril de 2010. (8.2.3 y 8.2.4)	C
Elaboración, Seguimiento y Evaluación del Plan	En entrevista, el responsable de este proceso, demostró la debida interacción del proceso con los otros procesos del SGC. (4.1 b)	C
	Se cuenta con un soporte de competencias para la realización del trabajo, en el expediente del personal y perfil de puesto. (6.2)	C
	El proceso se encuentra planificado y sus acciones y actividades son manifestadas de acuerdo con el plan de la calidad y demás documentos que soportan el proceso, en el orden de desarrollo de responsabilidades. (7.1)	C
	Se detecta una Oportunidad de Mejora consistente en revisar y analizar en la Tabla de Requisitos y Criterios de Aceptación del Producto, para detectar la viabilidad de normatividad aplicable tanto interna como externa (7.2.2)	OM
	El seguimiento y medición del servicio se realiza durante las diferentes etapas de su procedimiento específico con base al plan de la calidad y a la tabla de objetivos. Presentan evidencia del seguimiento de las etapas del proceso. (8.2.3)	C
	Las acciones de mejora se identifican como consecuencia de los resultados que arroja la revisión por la dirección y la encuesta a los usuarios. Se presenta el Plan de Mejora como evidencia (8.5) (8.5.1) (8.2.3)	C
Elaboración de la Estadística Básica	En entrevista, el responsable de este proceso, demostró la debida interacción del proceso con los otros procesos del SGC. (4.1 b)	C
	Se cuenta con un soporte de competencias para la realización del trabajo, en el expediente del personal y perfil de puesto. (6.2)	C
	El proceso se encuentra planificado y sus acciones y actividades son manifestadas de acuerdo con el plan de la calidad y demás documentos que soportan el proceso, en el orden de desarrollo de responsabilidades. (7.1)	C
	La satisfacción del cliente la determinan mediante la aplicación de encuestas y a través del buzón de quejas y sugerencias. Se muestra evidencia de la satisfacción de su cliente principal la Secretaria de Educación Publica (SEP). (7.2.1) (8.2.1)	C
	El seguimiento y medición del servicio se realiza durante las diferentes etapas de su procedimiento específico con base al plan de la calidad y a la tabla de objetivos. Presentan evidencia del seguimiento de las etapas del proceso. (8.2.3)	C
	Presentan evidencia de los formatos de Acciones Correctivas y Preventivas debidamente cerradas. Los documentos del proceso cambian a la versión 06. (8.5.2)	C
Elaboración del Presupuesto Anual de Egresos	En entrevista, el responsable de este proceso, demostró la debida interacción del proceso con los otros procesos del SGC. (4.1 b)	C



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE SINALOA

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

INFORME DE AUDITORÍA

	Se cuenta con un soporte de competencias para la realización del trabajo, en el expediente del personal y perfil de puesto. (6.2)	C
	El proceso se encuentra planificado y sus acciones y actividades son manifestadas de acuerdo con el plan de la calidad y demás documentos que soportan el proceso, en el orden de desarrollo de responsabilidades. (7.1)	C
	Se detecta una Oportunidad de Mejora consistente en revisar y analizar en la Tabla de Requisitos y Criterios de Aceptación del Producto, para detectar la viabilidad de normatividad aplicable tanto interna como externa (7.2.2)	OM
	El seguimiento y medición del servicio se realiza durante las diferentes etapas de su procedimiento específico con base al plan de la calidad y a la tabla de objetivos. Presentan evidencia del seguimiento de las etapas del proceso. (8.2.3)	C
	Las acciones de mejora se identifican como consecuencia de los resultados que arroja la revisión por la dirección y la encuesta a los usuarios. Se presenta el Plan de Mejora como evidencia (8.5) (8.5.1) (8.2.3)	C
Registro de Ingresos	Cuentan Con su manual de la calidad actualizado y conocen la interacción de su proceso con los otros del SGC.(4.1b)	C
	Para asegurar la competencia y toma de conciencia del personal, se han impartido cursos de formación y capacitación. Se presentan constancias de asistencia a los cursos así como curriculums del personal actualizados.(6.2.2)	C
	La organización debe determinar y gestionar el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto. Presentan evidencia de la aplicación de encuestas a todo el personal al respecto, observándose en el análisis de los datos que el ambiente es el adecuado. (6.4)	C
	Presentan documentación del proceso y la utilizan para realizar sus actividades conforme a lo planeado en el Plan de la Calidad, en los requisitos y criterios de aceptación del producto, objetivos, procedimiento específico, formato para concentrar los registros.(7.1, 7.2.1 y 7.2.2)	C
	La medición y seguimiento de los procesos y productos se establecen en el objetivo de la calidad y la matriz de interacción y descripción de procesos. La medición se realiza de manera manual, la evidencia presentada fueron: las tablas de seguimiento y medición del producto de enero al mes de septiembre de 2010. (8.2.3 y 8.2.4)	C
	El proceso para mejorar continuamente la eficacia del sistema se describe en un plan de mejora con las actividades que actualmente se están llevando a cabo, como evidencia muestra propuesta de mejora dirigida al titular del área.(8.5.1)	C
Registro de Egresos	Cuentan Con su manual de la calidad actualizado y conocen la interacción de su proceso con los otros del SGC.(4.1b)	C
	Para asegurar la competencia y toma de conciencia del personal, se han impartido cursos de formación y capacitación. Se presentan constancias de asistencia a los cursos así como curriculums del personal actualizados.(6.2.2)	C
	Presentan documentación del proceso y la utilizan para realizar sus actividades conforme a lo planeado en el Plan de la Calidad, en los requisitos y criterios de aceptación del producto, objetivos, procedimiento específico, formato para concentrar los registros.(7.1, 7.2.1 y 7.2.2)	C
	La medición y seguimiento de los procesos y productos se establecen en el objetivo de la calidad y la matriz de interacción y descripción de procesos. La evidencia presentada fue: tabla	OM



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE SINALOA

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

INFORME DE AUDITORÍA

	de seguimiento y medición del producto del mes de enero al mes de agosto de 2010, como opción de mejora presentar la información de esta tabla a detalle (por sub proceso) y no de manera global como se presenta actualmente. (8.2.3 y 8.2.4)	
	La organización debe de asegurarse de que el producto que no sea conforme con los requisitos se identifica y controla. Presenta evidencia de producto no conforme con fecha 20 de junio de 2010 el cual fue corregido el día 15 de julio de 2010 mediante concesión (8.3)	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, como evidencia muestra propuesta de mejora dirigida al titular del área con fecha 07 de enero de 2010.(8.5.1)	C
Operación y Contabilidad	Cuentan Con su manual de la calidad actualizado y conocen la interacción de su proceso con los otros del SGC.(4.1b)	C
	Para asegurar la competencia y toma de conciencia del personal, se han impartido cursos de formación y capacitación. Se presentan constancias de asistencia a los cursos así como curriculums del personal actualizados.(6.2.2)	C
	En cuanto a las necesidades de mantenimiento y de mejora de infraestructura, se manifestó que estas se atendieron de manera oportuna por parte de la titular de la dirección del Departamento. (6.3)	C
	La organización debe determinar y gestionar el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto. Presentan evidencia de la aplicación de encuestas a todo el personal al respecto, observándose en el análisis de los datos que el ambiente es el adecuado. (6.4)	C
	Se presenta la documentación particular del proceso, sus actividades se llevan a cabo conforme a lo establecido en el plan de la calidad, en los requisitos y criterios de aceptación del producto, en los objetivos de la calidad planteados, se lleva el control de los registros de cada etapa del proceso, personal demuestra que cumple con sus responsabilidades que aparecen en su procedimiento documentado.(7.1, 7.2.1 y 7.2.2)	C
	La medición y seguimiento de los procesos y productos se establecen en el objetivo de la calidad y la matriz de interacción y descripción de procesos. La evidencia presentada fue: registro de productos generados de manera mensual de todos sus sub procesos. (8.2.3 y 8.2.4)	C
Archivo Contable	Presentan objetivo de la calidad e indicadores de medición y se establecen de acuerdo con la política de la calidad. (5.4.1)	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
	7.2.1., 7.2.2., 7.2.3. El auditado presenta Tabla de requisitos y criterios de aceptación, así como un Plan de Calidad.	C
	8. (a), 8.2.1, 8.2.2. El auditado demuestra la conformidad con los requisitos del producto, de acuerdo a los periodos de evaluación establecidos con relación en la presentación de los servicios o productos que proporcionan las dependencias que integran el SGC, la Alta Dirección planifica periódicamente la realización de auditoría internas de acuerdo al procedimiento de Auditoría Internas.	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 fue el control que lleva el auditado, no	C



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE SINALOA

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

INFORME DE AUDITORÍA

	tiene evidencias de PNC, no cuenta con ACP. (8.2.3. y 8.2.4.)	
	La persona auditada presentó reportes en forma de tablas mensuales que describen el archivo de los diferentes documentos cada fin de mes. 8.4. (a, b y d)	C
Apoyo Administrativo de la Dirección de Contabilidad General	La Norma establece que la organización debe identificar y determinar la secuencia e interacción del proceso. 4.1 (a y b) Se corrobora que el auditado conoce e identifica aquellos procesos auditados, los cuales son necesarios para la eficaz operación del SGC. Presentando Matriz de Interacción de procesos y su matriz de interacción.	C
	El proceso cuenta con la documentación que da evidencia de la planificación para la realización del producto. (7.1, 7.5.1 y 5.1)	C
	Los productos son identificados en cada una de las etapas de su realización. Se presentan registros que dan evidencia de ello mismos que se encuentran en el control de registros de calidad (7.5.3.)	C
	La satisfacción del cliente se mide a través de encuestas y del buzón de quejas y sugerencias tal y como lo establece el Manual de la Calidad. (8.2.1.)	C
	Cuenta con un plan de mejora para este proceso.	C
	Se cuenta con registros que dan evidencia del proceso. Esto se cumple y presentan los registros que se generan en el proceso (8.2.3)	C
Elaboración de la Nómina Universitaria	El personal que labora en este proceso conoce la documentación requerida por la norma: manual de calidad, documentados generales y documentos específicos, se muestra evidencia que están controlados, actualizados, e identificables. (4.2.3 y 4.2.4)	C
	Se mostró evidencia de encuestas para la capacitación dirigidos al personal, sin embargo, no presenta el análisis de los resultados, que permita asegurar la pertinencia de la misma y contribuir al logro de los objetivos de la calidad. (6.2.2)	O
	Se requiere llevar a cabo una revisión del Plan de la Calidad del Proceso para que especifique cual es su producto o productos porque algunos de los que están declarados son registros. (7.1)	O
	Se muestran encuestas, sugerencias y análisis de datos que dan cuenta de que la satisfacción del cliente. (8.2.1.)	C
	Se muestra un plan de mejora que da continuidad al proceso de mejora del SGC y las evidencias de su cumplimiento. (8.5, 8.5.1 y 8.2.3)	C
	Se mostraron procedimientos documentados y formatos de registro para controlar las etapas del proceso, no han identificado producto no conforme. (8.3)	C
Certificación Profesional	Cuentan con los procedimientos documentados para el control de documentos y control de registros, legibles, actualizados y documentados (4.2.3), (4.2.4), los conocen y aplican adecuadamente. (4.2.3 c y d y 4.2.4).	C
	Para asegurar la competencia, formación y toma de conciencia del personal, se presento un programa de capacitación. Las constancias a los talleres y cursos se encuentran en los expedientes personales del personal y perfil de puestos (PP-DAL-CERTIFP-01) (6.2.2).	C
	Presentan documentación del proceso y la utilizan para realizar sus actividades conforme a lo planeado en el plan de la calidad, en los requisitos y criterios de aceptación del producto, objetivos, procedimiento específico, formato para concentrar los registros. (7.1., 7.2.1. y 7.2.2.)	C
	Se debe planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora del producto. Para la mejora	C



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE SINALOA

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

INFORME DE AUDITORÍA

	continua se revisó el plan de mejora, presentando una acción de mejora. (8.1)	
	La satisfacción del cliente se mide a través de encuestas tal como lo establece el manual de la calidad. Presentan evidencia de encuestas cuatrimestrales RE-DAL-CERTIFP-05 aplicadas a los usuarios de este servicio, obteniendo el 100% entre los niveles bueno y excelente en el grado de satisfacción del usuario. (8.2.1)	C
	En matriz de interacción y descripción de procesos, así como en el objetivo de calidad OC-DAL-CERTIFP-01, se describe la forma para dar seguimiento y medición de los procesos, en este último se establece como meta: emitir el 100% de las certificaciones profesionales solicitadas y aceptadas, sin embargo, en algunos meses no se cumplió con la meta establecida; La evidencia presentada fue tabla de seguimiento y medición RE-DAL-CERTIFP-08 (Reporte Mensual de Certificaciones profesionales Expedidas) de los meses de febrero a septiembre 2010, (8.2.3).	NC
Asignación y Control de Cargas Académicas	Se cumple con las clausulas de la norma ISO 9001:2008 (4.1b, 4.2.2, 4.2.3, 4.2.4.), que se refiere al sistema de gestión de la calidad.	C
	Se cumple con las clausulas de la norma ISO 9001:2008 (5.1, 5.2, 5.3, 5.4.1, 5.4.2, 5.5.1, 5.5.2, 5.5.3, 5.6.1, 5.6.2, 5.6.3), que se refiere a la responsabilidad de la Dirección.	C
	Se cumple con las clausulas de la norma ISO 9001:2008 (6.1, 6.2, 6.3, 6.4), que se refiere a la gestión de los recursos.	C
	Se cumple con las clausulas de la norma ISO 9001:2008 (7.1, 7.2.1, 7.2.2, 7.2.3, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.3.5, 7.3.6, 7.5.1, 7.5.3, 7.5.4), que se refiere a la realización del producto.	C
	Se cumple con las clausulas de la norma ISO 9001:2008 (8, 8.1, 8.2, 8.2.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.4, 8.5, 8.5.1, 8.2.3, 8.5.2), que se refiere a la medición análisis y mejora, sin embargo, se sugiere analizar la factibilidad de ofrecer al personal académico el servicio de consulta de cargas académicas.	OM
Servicios Informáticos y Seguridad de la Base de Datos	Se establece un adecuado control de los documentos requeridos por el SGC en ello ,se toma en cuenta los documentos de origen externo, que son identificados por el responsable del proceso y personal involucrado, como necesarios para la planificación y la operación del proceso y del SGC , siendo controlados (4.2.4 f)	C
	Se da evidencia documentada que determina las competencias, habilidades y conocimientos de personal por medio del perfil de puestos y expedientes de los mismos; renovados de acuerdo a requerimientos del SGC (6.2)	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
	Con respecto al diseño y desarrollo del software, se manejan por la estrategia del "libre tránsito de software" de índole interno y externo, sin embargo hay un control de programas fuentes de requerimientos del cliente registrado por el formato "Requisito del solicitante" RE-DI-SYSBD-07, que es el elemento de entrada para el diseño de una nueva propuesta: formato de verificación y validación de Diseño y Desarrollo RE-DISYSBD-08 (7.3.1, 7.3.7)	C
	Las propuestas de mejora del proceso atienden lo relativo a la	C



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

	definición de políticas que determinen los tiempos en el que el cliente debe establecer sus requerimientos y el diseño de un documento para controlar el seguimiento del levantamiento de requisitos y de atención al usuario, implicando aspectos técnicos de soporte. (Plan de mejora) RE_DISYSBD-14 (8.1) (8.2.3) (8.5.3)	
	La medición y seguimiento de los procesos y productos se hace conforme a lo establecido en el objetivo de la calidad. Da cuenta de ello el cumplimiento de metas (8.2.3 y 8.2.4)	C
Certificación Laboral	Los registros se establecen y mantienen legibles, identificables y recuperables para proporcionar evidencia de conformidad con los requisitos establecidos. Se cuenta con procedimiento documentado para el control de registros. Muestran Formato para el control de los registros. (4.2.4.)	C
	Se proporciona formación a los integrantes del proceso para asegurarse de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de su objetivo de calidad. Se presentan como evidencias las encuestas para la capacitación (RE-DP-CERTIFL-08), los perfiles de puestos actualizados y documentos comprobatorios. (6.2.2.)	C
	La Norma ISO 9001:2008 establece que la organización debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del producto. El resultado de la planificación del proceso de Certificación Laboral se presenta a través del Plan de la Calidad del proceso (PC-DP-CERTIFL-01) y éste es coherente con los requisitos establecidos. (7.1.)	C
	Los requisitos relacionados con el producto del proceso de certificación laboral están determinados en el plan de la calidad, específicamente en la Tabla de Requisitos y Criterios de Aceptación del Producto (RCAP-DP-CERTIFL-01). (7.2.1.)	C
	Los productos se identifican 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
	La organización debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos. En el proceso de CERTIFL se lleva a cabo a través de encuestas de satisfacción al usuario (RE-DP-CERTIFL-06). (8.2.1.)	C
Control de Guardias	La Norma ISO 9001:2008 establece que los registros para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos deben controlarse a través de un procedimiento documentado. Sin embargo los registros utilizados y mostrados (RE-DGRH/DP-GUARD-05) son de versiones anteriores (4.2.4.)	O
	Se proporciona formación a los integrantes del proceso para asegurarse de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de su objetivo de calidad. Se presentan como evidencias las encuestas para la capacitación (RE-DGRH/DP-GUARD-04), el cronograma de capacitación 2010, los perfiles de puestos actualizados y documentos comprobatorios. (6.2.2.)	C
	La Norma ISO 9001:2008 establece que la organización debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del producto. El resultado de la planificación del proceso de Control de Guardias se presenta a través del Plan de la Calidad del proceso (PC-DGRH/DP-GUAD-01) y éste es coherente con los requisitos establecidos. (7.1.)	C
	Los requisitos relacionados con el producto del proceso de control de guardias están determinados en el plan de la calidad, específicamente en la Tabla de Requisitos y Criterios de	C



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE SINALOA

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

INFORME DE AUDITORÍA

	Aceptación del Producto (RCAP-DGCRH/DP-GUARD-01). (7.2.1.)	
	Los productos se identifican 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 aplican métodos apropiados para el seguimiento y la medición del proceso de control de guardias de conformidad con lo establecido en el objetivo de la calidad del mismo (OC-DGRH/DP-GUARD-01). Muestran cumplimiento de los mismos a través del reporte mensual de órdenes de pagos de guardias correspondiente al mes de Septiembre (RE-DGRH/DP-GUARD-02) y el Reporte Cuatrimestral de Satisfacción a Usuarios Junio-Agosto 2010 (RE-DGRH/DP-GUARD-07). (8.2.3.).	C
Prestaciones Sociales a los Universitarios	Los documentos del SGC deben controlarse, sin embargo, Se mostraron algunos registros RE-DPS-PSU-12 y RE-DPS-PSU-13 con fecha 08 de enero 2010 versión 1, de los meses de julio a la fecha de revisión, donde no se han utilizado las versiones vigentes, asimismo no se refleja en la identificación de cambios del Procedimiento Especifico (PE-DPS-PSU-01) (4.2.3 c y d y 4.2.4).	O
	Para asegurar la competencia, formación y toma de conciencia del personal, se presento un programa de capacitación. Las constancias a los talleres y cursos se encuentran en los expedientes personales del personal y perfil de puestos FO-SGC-CURR-01 y PP-DPS-PSU-01 (6.2.2).	C
	Se ha establecido medios de comunicación con el cliente tal como lo estipula el manual de la calidad. (7.2.3.)	C
	La producción y la prestación del servicio se planifican, opera y controla de acuerdo al procedimiento específico y plan de la calidad del proceso. (7.5.1.)	C
	La satisfacción del cliente se mide a través de encuestas tal como lo establece el manual de la calidad. Presentan evidencia de encuestas cuatrimestrales RE-DPS-PSU-14 aplicadas a los usuarios de este servicio, de los meses de junio a agosto 2010 obteniendo como resultado 93.33 entre los niveles bueno y excelente en el grado de satisfacción del usuario . (8.2.1)	C
	La medición y seguimiento de los procesos se hace conforme a lo establecido en la matriz de interacción y el objetivo de calidad del proceso, la evidencia presentada fue a través de la tabla de seguimiento y medición de los meses de julio a septiembre de 2010. RE-DPS-PSU-12 y RE-DPS-PSU-13 (8.2.3.)	C
	Los documentos requeridos por el proceso se controlan de conformidad con el Procedimiento para el Control de los Documentos. Muestran Documentos actualizados al 15 de Junio de 2010. (4.2.3.)	C
Egresos (Ventanilla de Trámites Generales)	La organización debe asegurar la competencia, toma de conciencia y formación de su personal Se han impartido cursos de formación y capacitación, presentaron Perfiles de puestos y expedientes completos y actualizados. (6.2)	C
	La organización debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del producto. La planificación de la realización del producto es coherente con los requisitos establecidos. El resultado de esta planificación se presenta de forma adecuada a través del Plan de la Calidad del proceso (PC-SAF-EGR-01). (7.1.)	C
	Los requisitos relacionados con el producto quedan determinados en el plan de la calidad, específicamente en la Tabla de Requisitos y Criterios de Aceptación del Producto del	C



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE SINALOA

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

INFORME DE AUDITORÍA

	<p>proceso (RCAP-SAF-EGR-01). (7.2.1.)</p> <p>La organización debe planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios. Muestran evidencias del cumplimiento de los objetivos y el plan de mejora. (8.1)</p>	C
	<p>Como una de las medidas del desempeño del sistema de gestión de la calidad, la organización debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización. Se realiza el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente respecto al cumplimiento de sus requisitos. Se da evidencia del hecho a través del Reporte Cuatrimestral de satisfacción a usuarios (RE-SAF-EGR-16). (8.2.1.)</p>	C
Ingresos Institucionales	<p>Los documentos requeridos por el proceso se controlan de conformidad con el Procedimiento para el Control de los Documentos. Muestran Documentos actualizados al 15 de Junio de 2010. (4.2.3.)</p>	C
	<p>La organización debe asegurar la competencia, toma de conciencia y formación de su personal Se han impartido cursos de formación y capacitación, presentaron Perfiles de puestos y expedientes completos y actualizados. (6.2)</p>	C
	<p>La organización debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del producto. La planificación de la realización del producto es coherente con los requisitos establecidos. El resultado de esta planificación se presenta de forma adecuada a través del Plan de la Calidad del proceso (PC-SAF-INGI-01). (7.1.)</p>	C
	<p>Los requisitos relacionados con el producto quedan determinados en el plan de la calidad, específicamente en la Tabla de Requisitos y Criterios de Aceptación del Producto del proceso (RCAP-SAF-INGI-01). (7.2.1.)</p>	C
	<p>La organización debe planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios. Muestran evidencias del cumplimiento de los objetivos y el plan de mejora. (8.1)</p>	C
	<p>Como una de las medidas del desempeño del sistema de gestión de la calidad, la organización debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización. Se realiza el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente respecto al cumplimiento de sus requisitos. Se da evidencia del hecho a través del Reporte Cuatrimestral de satisfacción a usuarios (RE-SAF-INGI-08). (8.2.1.)</p>	C
Servicios al Público del SIBIUAS	<p>Se llevo a cabo entrevista con el responsable del proceso, se revisaron documentos y registros que dan evidencia de la actividad que realizan cumpliendo con los requisitos establecidos en el procedimiento de control de documentos, identifican sus registros y cambios en el plan de la calidad haciendo con ello procesos más esbeltos, sin embargo se observa la falta de precisión en el alcance del procedimiento específico. (4.2.3 y 4.2.4)</p>	O
	<p>Para asegurarse de la competencia y toma de conciencia del personal se llevan a cabo curso de capacitación en la norma 9001:2008, así como también en temas propios de las actividades específicas, y se encuentra personal con años de experiencia que son capacitados en temas que no requieren, por lo que se les sugiere sean evaluados para determinar el nivel de dominio que tiene, y así solo capacitar en los aspectos</p>	OM



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE SINALOA

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

INFORME DE AUDITORÍA

	que requiera reforzar. (6.2.2)	
	Para determinar y gestionar el ambiente de trabajo se realizaron encuestas con el personal, mostrando resultados en grafica. (6.4)	C
	Los cambios realizados a la documentación, impacto en la clasificación del producto, quedando tan solo tres productos, y se realizan con forme quedaron plasmados en el plan de la calidad, cumpliendo con la meta establecida en el objetivo y los requisitos y criterios de aceptación del producto. (7.1, 7.2.1 y 7.5.1)	C
	La norma establece que se deben llevar mecanismos de seguimiento y medición del producto, el responsable muestra registros de los productos generados, que dan cuenta de la medición y seguimiento del proceso conforme a lo establecido en el OC. (8.2.1),(8.2.3) y (8.2.4)	C
	Se identifican, se registran y se controlan las acciones correctivas y preventivas necesarias, presentan como evidencia procedimiento y formatos de registro, mostraron acciones correctivas y preventivas, las cuales ya se encuentran cerradas (8.5.2) (8.5.3)	C
Administrativo de Rectoría	El proceso 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 9001:2008; Los documentos establecidos por la Rectoría para la eficaz operación y control de los procesos; Los registros que se generan como evidencia, todos ellos se encuentran vigentes. (4.2)	C
	Los requisitos del cliente están determinados en la tabla de requisitos y criterios de aceptación del producto y existen mecanismos para su revisión (5.2).	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 (5.4.1),	C
	Para asegurar la competencia y toma de conciencia del personal, se han impartido 2 cursos de formación y capacitación de acuerdo con el programa de capacitación (transición de la norma ISO9001 A ISO 9001-2008 Y manejo del Producto no Conforme. Se presentan perfiles y documentación comprobatoria. (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. (7.1)	C
	La medición y seguimiento de los procesos se establece en el objetivo de la calidad. La evidencia presentada fueron Reporte Mensual de trámites realizados ante la SAF y trámites autorizados por la misma (8.2.3 y 8.2.4)	C
Servicios de Archivo General	Se llevo a cabo entrevista con el responsable del proceso, se revisaron documentos y registros que dan evidencia de la actividad que realizan cumpliendo con los requisitos establecidos en el procedimiento de control de documentos (4.2.3 y 4.2.4)	C
	Para asegurarse de la competencia y toma de conciencia del personal se llevan a cabo curso de capacitación en la norma 9001:2008 mostro como evidencia las constancias de dicho curso. (6.2.2)	C
	La norma establece que se deben llevar mecanismos de seguimiento y medición del producto, el responsable muestra registros de los productos generados, que dan cuenta de la medición y seguimiento del proceso conforme a lo establecido	C



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE SINALOA

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

INFORME DE AUDITORÍA

	en el OC. (8.2.1),(8.2.3) y (8.2.4)	
	Se tiene conocimiento sobre producto no conforme, así como su seguimiento y control del mismo. (8.3)	C
	Se identifican, se registran y se controlan las acciones correctivas y preventivas necesarias, presentan como evidencia procedimiento y formatos de registro, mostraron acciones correctivas y preventivas, las cuales ya se encuentran cerradas (8.5.2) (8.5.3)	C
Emisión de Certificados de Estudios	Para asegurar la competencia, formación y toma de conciencia del personal, se presento un programa de capacitación. Las constancias a los talleres y cursos se encuentran en los expedientes personales del personal y perfil de puestos (PP-DGES-ECE-01) (6.2.2).	C
	Presentan documentación del proceso y la utilizan para realizar sus actividades conforme a lo planeado en el plan de la calidad, en los requisitos y criterios de aceptación del producto, objetivos, procedimiento específico, formato para concentrar los registros. (7.1., 7.2.1. y 7.2.2.)	C
	Se debe planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora del producto. Para la mejora continua se revisó el plan de mejora 2010, presentando una acción de mejora y su cumplimiento: Diferenciación de los plazos de entrega del certificado de estudios del periodo en que se solicitante curso sus estudios. (8.1)	C
	La satisfacción del cliente se mide a través de encuestas tal como lo establece el manual de la calidad y el objetivo de la calidad para cada proceso, sin embargo no presenta evidencia de encuestas cuatrimestrales aplicadas a los usuarios de este servicio de los meses de mayo a agosto de 2010. (8.2.1)	NC
	La medición y seguimiento de los procesos y productos se hace conforme a lo establecido en el objetivo y plan de la calidad del proceso en este último se hace referencia a los criterios de aceptación del producto. La evidencia presentada fue a través de reportes mensuales de certificados de estudios emitidos de los meses de abril a septiembre 2010. (8.2.3. Y 8.2.4.)	C
	Los controles, responsabilidades y autoridades relacionadas con el producto no conforme deben estar definidos en un procedimiento documentado. Se cuenta con el procedimiento respectivo pero en esta ocasión no existe producto no conforme, lográndose cumplir cabalmente con los requisitos para el mismo. (8.3).	C
Fortalezas del SGC	La mayoría de los procesos que integran el sistema de gestión de la calidad presentan mejora continua, presentando planes de mejora y mediciones para el cumplimiento de los mismos.	
	La documentación del SGC-UAS se encuentra completa y se han actualizado a junio de 2010 de acuerdo a lo establecido en el Manual de la Calidad y en la Norma ISO 9001:2008.	
	Existe una alta participación del personal involucrado en los procesos certificados, así mismo se aprecia el compromiso y entrega de los Titulares de los procesos y de los integrantes de la Dirección del Sistema de Gestión de la Calidad.	
Debilidades	Es necesario evaluar los impactos que generan los procesos que integran el SGC.	
	Falta reforzar la capacitación de los actores que intervienen en las actividades de cada uno de los procesos, en el manejo de los documentos que administran el SGC, a efecto de asegurar la eficiencia y eficacia del SGC.	



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE SINALOA

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

INFORME DE AUDITORÍA

	<p>Continúa la falta de comunicación entre la Alta dirección y los responsables y operativos de los procesos, así como de los procesos entre sí, para buscar la consolidación de la integración del sistema.</p>
Conclusiones	<p>La auditoría se realizó de acuerdo a lo establecido en el Plan de Auditoría, elaborado para esta auditoría interna No. 10 y se cumplió el objetivo de la misma.</p> <p>Durante la auditoría no se presentaron incidentes y los trabajos se llevaron en un ambiente de armonía y de colaboración.</p> <p>A pesar de las actividades diarias del equipo de auditores internos de calidad, derivado de sus compromisos de trabajo en cada dependencia universitaria, se reconoce su esfuerzo y desempeño, que de manera profesional realizó esta evaluación al SGC.</p> <p>Se detectaron:</p> <ul style="list-style-type: none">3 no conformidades,9 observaciones y7 oportunidades de mejora. <p>Se agradece la disponibilidad y amabilidad de los Titulares de dependencia, así como de sus colaboradores, responsables y operativos de los procesos, que nos permitieron el desarrollo adecuado de esta revisión.</p>

Conformidad (C): Cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2008.

No Conformidad (NC): Incumplimiento de uno o más de los requisitos de la Norma ISO 9001:2008.

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