



DIRECCIÓN GENERAL DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL Y CALIDAD
SECCIÓN DE CALIDAD

INFORME FINAL DE AUDITORÍA INTERNA
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

FECHA DE ELABORACIÓN:	25 de octubre 2022.
No. DE AUDITORÍA:	20
PERIODO DE REALIZACIÓN:	19, 20 y 21 de octubre 2022.

I. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA.

Evaluar la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad basado en ISO 9001:2015 en el Departamento de Control Escolar y áreas de apoyo de la Universidad Autónoma de Aguascalientes.

II. RIESGOS Y OPORTUNIDADES.

La disponibilidad, involucramiento y apego a la agenda de los participantes de los procesos de apoyo para demostrar en las entrevistas de la Auditoría el cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 que le apliquen dentro del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad en el Departamento de Control Escolar.

III. ALCANCE DE LA AUDITORÍA.

Sistema de Gestión de Calidad de Control Escolar, áreas y actividades dentro del alcance vigente.

IV. CRITERIOS DE AUDITORIA.

Los requisitos establecidos por la Norma ISO 9001:2015, los legales y reglamentarios vinculados a los objetivos y alcance del Sistema de Gestión de Calidad.

V. NO APLICABILIDAD DE REQUISITOS.

La Universidad declara que "El numeral "7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones", No Aplica al Sistema de Gestión de Calidad del Departamento de Control Escolar, debido que no utiliza equipos de medición en sus actividades de seguimiento para verificar la conformidad del producto y/o servicio con los requisitos.

El punto 8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio, inciso f) validación y revalidación periódica. No aplica debido a que los procesos del SGC no requieren una validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados.

VI. EQUIPO AUDITOR

NOMBRE DEL AUDITOR	PARTICIPA COMO
<i>L.A.E. MARÍA EUGENIA RODRÍGUEZ MACÍAS</i>	<i>AUDITOR LÍDER</i>
<i>MDDCH ALEJANDRO ACEVEDO GONZALEZ</i>	<i>AUDITOR EXTERNO (APOYO)</i>
<i>L.A. SUSANA ARELLANO RODRÍGUEZ</i>	<i>AUDITOR CALIFICADO</i>
<i>MDDCH ARIADNA GUZMÁN OROPEZA</i>	<i>AUDITOR CALIFICADO</i>
<i>L.A.E. ROMINA NASSATH TERÁN HERRERA</i>	<i>AUDITOR CALIFICADO</i>
<i>L.A.E. CRISTIAN BETSABEL DURÓN LEOS</i>	<i>AUDITOR CALIFICADO</i>

VII. FORTALEZAS DEL PROCESO DE AUDITORÍA.

- Compromiso de la alta dirección con el SGC, lo anterior debido al involucramiento y participación de los integrantes de las áreas involucradas dentro del Alcance del Sistema de la Calidad.
- Se evidencia amplio conocimiento y manejo del Sistema de Gestión de la Calidad en el Departamento de Control Escolar, tanto de la Jefa del Departamento como el personal administrativo.
- Se evidencio la existencia de registros que permitieron verificar la correcta implementación de los procesos de Ingreso, Permanencia y Egreso, para los niveles de Educación Media, Licenciatura y Posgrado.

VIII. RESULTADOS DE AUDITORÍA.

Durante los días 19, 20 y 21 de octubre del año en curso se llevó a cabo la vigésima Auditoría Interna al Sistema de Gestión de la Calidad en el Departamento de Control Escolar, en la cual se revisaron las áreas que forman parte del alcance y realizándose 82 entrevistas a los responsables de los procesos, así como también al personal involucrado en la realización de los mismos y áreas de apoyo.

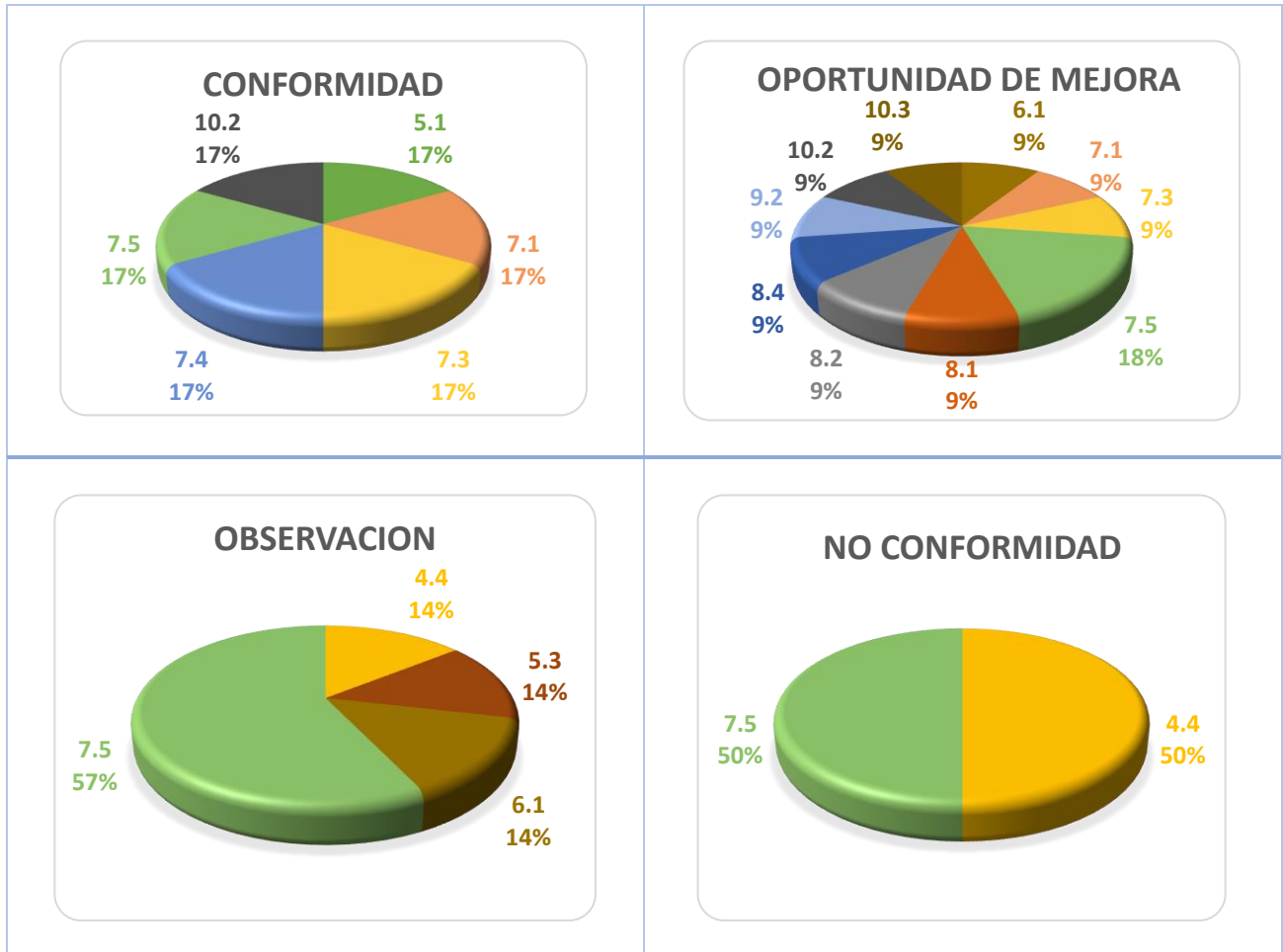
Como resultado de dicha revisión, el equipo auditor registró 26 hallazgos, los cuales se clasificaron de la siguiente manera:

CLASIFICACIÓN DEL HALLAZGO	HALLAZGOS REGISTRADOS	
	No.	%
CONFORMIDADES	6	23.1%
OPORTUNIDADES DE MEJORA	11	42.3%
OBSERVACIONES	7	26.9%
NO CONFORMIDADES	2	7.7%
TOTAL DE HALLAZGOS REGISTRADOS	26	100%



1. ANÁLISIS DE HALLAZGO POR REQUISITO:

A continuación, se representa la distribución de las Conformidades, Oportunidades de Mejora, Observaciones y No Conformidades por requisito, de acuerdo a lo establecido en la Norma ISO 9001:2015:



Dentro de las No conformidades identificadas, se puede observar que el 8% se encuentran en los numerales 7.5 Información documentada y 4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos, seguidas las Observaciones con el 27% distribuidos en los numerales 7.5 Información documentada; 4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos; 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades de la Organización y 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades; así mismo el 42% para Oportunidades de Mejora se distribuye por los numerales, 6.1 Acciones para abordar riesgos; 7.1 Recursos; 7.3 Toma de Conciencia; 7.5 Información Documentada; 8.1 Planificación y control operacional; 8.2 Requisitos para los productos y servicios; 8.4 Control de los procesos, productos y servicios; 9.2 Auditoría Interna; 10.2 No conformidad y acción correctiva y el 10.3 Mejora Continua.

2. DESCRIPCIÓN DE HALLAZGOS:

No.	Área	Tipo de Hallazgo	Descripción
1.	Alta Dirección	Conformidad	Durante la entrevista se pudo constatar que el conocimiento del Sistema de Gestión por parte de los integrantes de la Alta Dirección con el Sistema de Gestión de la Calidad, además identifican claramente cómo está permeando los elementos del sistema de manera transversal en todos los procesos dentro del alcance de la Universidad. Lo anterior es conforme a la Norma ISO 9001:2015 requisito 5.1 Liderazgo y Compromiso.
2.	Departamento de Control Escolar	Conformidad	Se pudo constatar que el personal del Departamento de Control Escolar, contribuye de manera eficaz, para la toma de conciencia, compromiso y responsabilidad para el cumplimiento del Sistema de Gestión de la Calidad, por lo cual es conforme a lo establecido en los puntos 7.3 y 7.4 de la Norma ISO 9001:2015.
3.	Departamento de Control Escolar	Conformidad	Durante la Auditoría Interna realizada al Sistema de Gestión de Calidad del Departamento de Control Escolar, se pudo constatar que se cuenta con plataformas de apoyo como el Sistema de Control de Documentos (OWL), donde se puede consultar la información documentada para la eficacia del SGC, así como el Sistema de Quejas y Propuestas de Mejora. Dando cumplimiento a lo establecido en el punto 7.1.3 Infraestructura de la Norma ISO 9001:2015.
4.	Departamentos de Comunicación y Relaciones Públicas. Recursos Humanos Compras Apoyo al Posgrado.	Conformidad	Se pudo constatar que el personal de los Departamentos de Comunicación y Relaciones Públicas, Departamento de Recursos Humanos (Sección de Desarrollo Integral), Departamento de Compras, Departamento de Apoyo al Posgrado, conocen y entienden los conceptos básicos establecidos del Sistema de Gestión de la Calidad. Lo anterior es conforme a lo que marca el punto 7.4 Comunicación de la Norma ISO 9001:2015.
5.	Control Escolar	Conformidad	En la Auditoría Interna realizada al Departamento de Control Escolar, se pudo constatar que los procedimientos correspondientes a Escuelas Incorporadas en su modalidad de Ingreso, Permanencia y Egreso, se llevan a cabo tal como se encuentran documentados y se cuenta con las evidencias establecidas en los mismos. Lo anterior es conforme con lo establecido en los procedimientos DO-IG-PO-07 Ingreso, DO-AE-PO-09 Permanencia y DO-SEE-PO-08 Egreso. Conforme al Requisito de la Norma ISO 9001:2015 el 7.5.2 inciso c).

6.	Departamento de Gestión Organizacional y Calidad.	de y	Conformidad	Al realizar la revisión de Auditoría No. 20 al Procedimiento GI-AC-PO-01 Gestión de No Conformidad y Acciones Correctivas, se pudo comprobar que las actividades que se encuentran documentadas, se realizan de acuerdo a lo establecido, así mismo se verificó la evidencia correspondiente con la Encargada del Requisito de la Norma. Requisito 10.2
7.	Departamento de Sistemas.	de	Oportunidad de Mejora	Es conveniente realizar un portafolio de Proyectos Institucionales Anuales en el Departamento de Sistemas. Lo anterior, debido a que no se cuenta con una planificación formal de actividades con respecto a los proyectos solicitados, esto con la finalidad de priorizar necesidades de las Áreas y darle continuidad y el seguimiento debido. Requisito 8.1
8.	Departamento de Control Escolar.	de	Oportunidad de Mejora	Durante la Auditoría Interna realizada al Sistema de Gestión de la Calidad al Departamento de Control Escolar, se detectó que sería conveniente revisar los procedimientos de Ingreso, Registro de Carga Académica de los Estudiantes, Permanencia y Egreso, debido a que se detecta la necesidad de referenciar documentos ligados a las actividades, así como documentar actividades propias de cada procedimiento, tales como las realizadas en el área técnica. Requisito 7.5.1 inciso b)
9.	Departamento de Control Escolar.	de	Oportunidad de Mejora	Sería conveniente que el personal del Departamento de Control Escolar, conozca, comprenda y aplique de manera correcta la Matriz de Riesgos y Oportunidades, establecida como documento vigente y requerido en la norma ISO 9001:2015 en su apartado 6.1 acciones para abordar riesgos y oportunidades
10.	Departamento de Control Escolar.	de	Oportunidad de Mejora	Se pudo comprobar que, en el Departamento de Control Escolar, se extrae información de Reglamentos y Lineamientos, que se difunden en diferentes medios Institucionales, por lo que existe riesgo de incumplimiento de que dicha información no siempre sea la vigente, así mismo existen criterios de años anteriores los cuales se encuentran autorizados a través de Oficio aprobado por Comisión Ejecutiva Universitaria, por lo que sería pertinente documentarlos de manera oficial. Procedimiento GI-ID-PO-01 Control de Información Documentada. Requisito 7.5 Información Documentada.
11.	Departamentos de Recursos Humanos, Mantenimiento,	de:	Oportunidad de Mejora	Sería conveniente que, en las áreas de apoyo al alcance del Sistema de Gestión de la Calidad del Departamento de Control Escolar, como por ejemplo el Departamento de Recursos Humanos (Sección de Selección y

	Redes y Telecomunicaciones, Sistemas.		Contratación), Departamento de Mantenimiento, Departamento de Redes y Telecomunicaciones, Departamento de Sistemas, sean reforzados los conceptos básicos inherentes a dicho sistema de acuerdo a lo establecido a los puntos 7.3 y 7.4 Toma de Conciencia y Comunicación de la Norma ISO 9001:2015.
12.	Departamento de Recursos Humanos. (Sección de Desarrollo Integral)	Oportunidad de Mejora	Al auditar en la Sección de Desarrollo Integral el Procedimiento de Prevención y Control de Acontecimientos Traumáticos Severos, Factores de Riesgo Psicosocial y Evaluación del Entorno Organizacional, se pudo observar que sería conveniente establecer los criterios específicos para determinar cuándo es procedente y cuándo no, una queja capturada en la página web del SGC y que refiere a la NOM 35, así como también el procedimiento a seguir para su atención. Requisito 7.1.4 Norma ISO 9001:2015
13.	Departamento de Compras.	Oportunidad de Mejora	Sería conveniente que, las compras directas o a través de caja chica que realiza el Departamento de Control Escolar, sean analizadas con el propósito de determinar si se requiere una evaluación del Desempeño del Proveedor, debido a que en la Auditoría Interna No. 20 al Sistema de Gestión de la Calidad, al revisar el procedimiento de apoyo en el Departamento de Compras, se constata que solo se hace la evaluación cuando se realizan compras por Licitación. Requisito 8.4.3 Norma ISO 9001:2015.
14.	Departamento de Gestión Organizacional y Calidad.	Oportunidad de Mejora	Se sugiere revisar los criterios aplicados para llevar a cabo el punto 7.8 del Procedimiento GI-AC-PO-01 Gestión de No Conformidad y Acciones Correctivas y establecer los criterios específicos para determinar cuándo es o no eficaz una acción correctiva, para atender una No Conformidad detectada. Lo anterior con la finalidad de evitar el riesgo de reincidencia de dicha No conformidad. Requisito 10.2 No Conformidad y Acción Correctiva.
15.	Departamento de Gestión Organizacional y Calidad.	Oportunidad de Mejora	Es conveniente tomar acciones para que se generen propuestas de mejora de acuerdo a lo establecido en el procedimiento de GI-MC-PO-01 y para la mejora continua del requisito 10.3 de la Norma ISO 9001:2015. Lo anterior porque se comenta que desde marzo a la fecha no se han recibido propuestas, por lo que se puede correr el riesgo de que no opere de manera eficaz el procedimiento, puesto que las Áreas y Departamentos, en diferentes ocasiones las mejoras las ven de manera directa con las Áreas que involucra la mejora, sin necesidad de pasar por el Departamento de Gestión Organizacional y Calidad. Requisito 10.3 Mejora Continua

16.	Departamento de Gestión Organizacional y Calidad.	de y Oportunidad de Mejora	Se cuenta con el procedimiento de Recepción y Seguimiento de Quejas, Propuesta de Mejora u otros con el código GI-PS-PO-05, actualización 06 con fecha de emisión 08/08/2022, el cual describe de manera clara la forma de atender las situaciones que se reciben de las diferentes partes interesadas. Se revisaron las quejas recibidas de agosto a la fecha, donde hay 6, de las cuales 5 ya se encuentran en estatus de cerradas y una vencida con folio 1179 de fecha 03/08/2022, misma que se clasificó como procedente, sin embargo, no se identifica como incumplimiento de requisito, de acuerdo a los criterios a seguir para la recepción, seguimiento de quejas, propuestas de mejora u otros, con código GI-PS-NO-16 de fecha 08/08/2022, actualización 06. Requisito 8.2.1
17.	Departamento de Gestión Organizacional y Calidad.	de y Oportunidad de Mejora	Al auditar el procedimiento GI-AU-PO-01 Implementación de Auditorías Internas a los Sistemas de Gestión de Calidad y Ambiental de la UAA, se revisó el GI-AU-FO-01 Programa de Auditoría Interna a Sistemas de Gestión, encontrándose conveniente adecuar la forma en cómo se planifican las Auditorías, con la finalidad de mejorar la adopción del enfoque a procesos, también sería adecuado tomar las acciones pertinentes en la manera en que se autoriza el programa de auditoría. Requisito 9.2
18.	Departamento de Control Escolar.	de Observación	Es importante revisar los tiempos de demora en la entrega de las actas de los exámenes de Grado, debido a que se detecta que por diferentes causas no se entregan en el tiempo establecido en el procedimiento DO-SEE-PO-02 de Solicitud, Programación y Presentación de Examen de Grado, por parte del Departamento de Control Escolar, por lo que se detecta un posible riesgo de incumplimiento en la entrega de las mismas. Asimismo, no se tomaron acciones preventivas debido al cambio de autoridades institucionales, por lo tanto, quedaron actas sin firmar. Lo anterior sería un incumplimiento a dicho procedimiento en su apartado 5.7 y al requisito de la Norma ISO 9001:2015 6.1 inciso c)
19.	Departamento de Control Escolar.	de Observación	En la Auditoría Interna al Sistema de Gestión de Calidad al auditar el procedimiento DO-SEE-PO-07 Solicitud, Programación y Presentación del Examen Predoctoral, al verificar el apartado 3.3, en el cual como responsable de dicha actividad se encuentra el Departamento de Apoyo al Posgrado y el Departamento de Control Escolar, se detectaron casos en el que el estudiante se le permite registrar su carga académica y realizar su proceso de reinscripción, aun cuando no haya acreditado el Examen Predoctoral, o que adeude materias de Posgrado. Lo

			anterior incumple al procedimiento mencionado anteriormente.
20.	Departamento de Gestión Organizacional y Calidad.	Observación	Durante la revisión al Procedimiento GI-ID-PO-01 Control de Información Documentada, se pudo observar que, en la Sección de Calidad, se cuenta con un documento denominado: Control de Actualizaciones, como archivo compartido, ubicado en el repositorio digital, en el cual se lleva el control de las actualizaciones de los documentos de las Áreas de la Institución, sin embargo, algunos de los estatus de actualizar ya son documentos obsoletos. Por lo que incumple en el requisito 7.5.3.2 de la Norma ISO 9001:2015.
21.	Departamento de Recursos Humanos (Sección de Selección y Contratación).	Observación	Durante el desarrollo de la Auditoria Interna al procedimiento AD-RH-PO-09 de Selección de Personal Administrativo, se detectó como documento vigente en OWL la NI-20400-04 Normatividad de Operación Interna de la Sección de Selección y Contratación, así como demás documentos con codificación anterior, por lo que es importante asegurarse que la información requerida por el Sistema de Gestión de Calidad sea la vigente. Lo anterior da un incumplimiento al procedimiento GI-ID-PO-01 Control de Información Documentada y requisito 7.5 de la Norma ISO 9001:2015
22.	Departamento de Recursos Humanos (Sección de Selección y Contratación)	Observación	Al auditar el procedimiento AD-RH-PO-09 de Selección de Personal Administrativo en el Departamento de Recursos Humanos, y verificar información con el Departamento de Gestión Organizacional y Calidad, referente a la valuación y análisis de puestos del puesto Asistente de Asuntos Escolares, se pudo constatar que sería recomendable establecer los criterios específicos para revisar y actualizar dichos documentos, lo anterior debido a que se mostró el Análisis de Puestos y la Valuación de fecha de revisión del 05 de enero del 2021 y la convocatoria se publicó en fecha 05 de septiembre del 2022, observándose más de un año sin revisar las funciones de dicho puesto y asignarle su valuación. Lo anterior incumple con el punto 7.5.2 c) de la norma ISO 9001:2015.
23.	Departamento de Sistemas.	Observación	Se identifica que en diferentes Áreas de la Institución hay confusión de a quién dirigirse al momento de solicitar o realizar una petición de desarrollo de sistemas, debido a que, en el Departamento de Sistemas y en el Departamento de Redes y Telecomunicaciones, realizan esta actividad, así como en otras Áreas existe personal técnico encargados de desarrollar sistemas propios y requeridos por el Área, por lo que será necesario revisar y apegarse a lo establecido en el DI-PL-NO-01 Estatuto de la Ley Orgánica Institucional al Artículo 32 sección III y al Dictamen D-053/16 emitido por la Dirección General de Planeación y Desarrollo en el cual se estableció la

			creación del Departamento de Sistemas y sus funciones. Incumplimiento al requisito 5.3 inciso b) de la Norma ISO 9001:2015.
24.	Departamento de Redes y Telecomunicaciones.	Observación	Durante la Auditoría Interna al Sistema de Gestión de Calidad No.20 al Departamento de Redes y Telecomunicaciones, se detectó que el procedimiento PC-070500-02 (INF-ITI-PO-05) Mantenimiento Preventivo y Correctivo de la Infraestructura de Tecnologías de Información, se encuentra obsoleto, debido a que las actividades descritas no corresponden a lo que realizan actualmente. Por lo que es un incumplimiento al GI-ID-PO-01 Procedimiento de Control de Información Documentada y al requisito 7.5 de la Norma ISO 9001:2015
25.	Departamento de Control Escolar	No Conformidad	Durante la Auditoría, se pudo constatar que los indicadores que se tienen establecidos en los diagramas de procesos GI-PS-NO-44 Ingreso, GI-PS-NO-45 Permanencia y GI-PS-NO-05 Egreso, no son indicadores de desempeño, debido a que estos no miden el desempeño del cumplimiento a dichos procesos. Lo anterior incumple con el requisito 4.4.1 inciso c) de la Norma ISO 9001:2015.
26.	Departamento de Mantenimiento.	No Conformidad	Durante la Auditoría Interna al SGC, al evaluar el procedimiento de Apoyo dentro del alcance vigente, se pudo corroborar que, en el Departamento de Mantenimiento de la Dirección General de Infraestructura Universitaria, no atiende en tiempo las solicitudes de trabajo, requeridas por los usuarios, o en algunos casos se queda el folio sin capturar la información, asimismo, se detecta que las actividades que se realizan en el Área son distintas a lo establecido en el procedimiento documentado en el Sistema de Gestión de Calidad. Lo anterior no es conforme con lo que dicta el requisito de la Norma ISO 9001:2015 7.5.3.2 inciso c)

IX. CONCLUSIONES GENERALES:

De acuerdo a los resultados obtenidos de la vigésima auditoría interna realizada al Sistema de Gestión de la Calidad del Departamento de Control Escolar, se logró cumplir con el objetivo de Evaluar la implementación del Sistema basado en el estándar ISO 9001:2015 en el Departamento de Control Escolar y áreas de apoyo de la Universidad Autónoma de Aguascalientes. Lo anterior, en mucho, gracias a la colaboración activa de las personas que participan en dicho Sistema.

Se detectó que es necesario establecer acciones correctivas de manera inmediata en las áreas de apoyo dentro del alcance vigente, debido a que como se pudo observar en el presente informe el Departamento de Mantenimiento, se derivó una No Conformidad de incumplimiento.

Cabe mencionar que los tipos de hallazgos detectados como lo son las No Conformidades, Observaciones y Oportunidades de Mejora, es necesario analizarlas de ser posible de manera conjunta con el Depto. de Gestión Organizacional y Calidad para establecer a la brevedad posible las acciones necesarias a seguir para atender los hallazgos y dar cumplimiento con los criterios establecidos. Lo anterior con la finalidad de seguir mejorando continuamente los procesos del Sistema.

Por otro lado se detecta que el personal entrevistado está comprometido y manifiesta su interés y apoyo hacia el Sistema de Gestión de la Calidad, por lo que la mayoría de los procesos registrados se están realizando de acuerdo a lo documentado, sin embargo, no hay que dejar de lado que el mismo Sistema en el Departamento de Control Escolar debe de iniciar con la etapa de mejora continua en donde es necesario optimizar tiempos de atención y realización, implementar nuevas tecnologías, desarrollar nuevas infraestructuras, etc.

Todo lo anterior para brindar un mejor servicio a todos sus usuarios principalmente al estudiante.

ATENTAMENTE

“SE LUMEN PROFERRE”

Aguascalientes, Ags., 25 de octubre de 2022.

ELABORÓ



**L.A.E. MARIA EUGENIA
RODRIGUEZ MACIAS**

Encargada de Certificación y
Gestión.
Auditor Líder.

REVISÓ



**MDDCH ARIADNA GUZMAN
OROPEZA**

Jefe de la Sección de Calidad.

REVISÓ



**L.A. SUSANA ARELLANO
RODRIGUEZ**

Jefe del Departamento de
Gestión Organizacional y
Calidad.

AUTORIZO



DRA. SANDRA YESENIA PINZÓN CASTRO

Directora General de Planeación y Desarrollo.