

#### I. No. DE AUDITORÍA.

No. 1 al Sistema de Gestión Integral (SGI).

## II. PERIODO DE REALIZACIÓN.

Del 23 de octubre al 03 de noviembre del 2023.

#### III. OBJETIVO.

Evaluar la integración y desempeño de los Sistemas de Gestión basado en ISO 9001:2015 y Sistema de Gestión Ambiental en ISO 14001:2015, dentro del alcance autorizado por la Comisión Ejecutiva Universitaria (CEU) del Sistema de Gestión Integral de la UAA.

## IV. RIESGOS Y OPORTUNIDADES.

- La planificación de los tiempos y alcances de los periodos de desarrollo de las auditorías internas.
- La capacidad del equipo auditor por la incorporación de auditores internos en entrenamiento, con baja experiencia en procesos de evaluación.
- Falta de madurez de la implementación de los ajustes de los procesos de integración de los sistemas de gestión.

#### V. ALCANCE DE LA AUDITORÍA.

La integración de las áreas del Sistema de Gestión de Calidad del Depto. de Control Escolar y las áreas incluidas en el Sistema de Gestión Ambiental de la Dirección General de Infraestructura (Oficina, Servicios Generales, Mantenimiento, Vigilancia) y la Dirección General de Difusión y Vinculación (Procesos Gráficos), así como los procesos de las áreas administrativas de apoyo, como un Sistema de Gestión Integral de acuerdo a lo autorizado por CEU en su sesión realizada el 14 de agosto de 2023.

### VI. CRITERIOS DE AUDITORÍA.

Los requisitos establecidos por las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015, los legales y reglamentarios vinculados a los objetivos y alcance del Sistema de Gestión Integral.

85

# VII. EQUIPO AUDITOR.

	NOMBRE DEL AUDITOR	PARTICIPA COMO
1	L.A. SUSANA ARELLANO RODRIGUEZ	AUDITOR LÍDER
2	M. EN I. CLAUDIA CECILIA DÍAZ ALANIZ	AUDITOR CALIFICADO
3	MDDCH ARIADNA GUZMÁN OROPEZA	AUDITOR CALIFICADO
4	M. en A. HÉCTOR ALEJANDRO ZAMORA ESTRADA	AUDITOR CALIFICADO
5	IBQ. VICTOR MANUEL GARCIA PARADA	AUDITOR CALIFICADO
6	L.A.E. ROMINA NASSATH TERÁN HERRERA	AUDITOR CALIFICADO
7	L.A.E. MARÍA EUGENIA RODRÍGUEZ MACÍAS	AUDITOR CALIFICADO
8	L.A.E. CRISTIAN BETSABEL DURÓN LEOS	AUDITOR CALIFICADO
9	L.R.I. JANETH SALDÍVAR RODRÍGUEZ	AUDITOR CALIFICADO
10	I.A.I. JOSÉ LUIS MUÑOZ LÓPEZ	AUDITOR CALIFICADO
11	L.A.Q.B. BEATRIZ CAMPOS TENORIO	AUDITOR CALIFICADO
12	L.A.E. VICTOR MORAN MARTÍNEZ	AUDITOR CALIFICADO
13	L.A.E. JOSE ISRAEL SALADO LÓPEZ	AUDITOR CALIFICADO
14	L.A.E. ADRIANA CARRILLO ARCOS	AUDITOR EN ENTRENAMIENTO
15	L.A.E. ERIKA HERRERA ARREDONDO	AUDITOR EN ENTRENAMIENTO
16	L.A.E. CLAUDIA LIZETH ESPARZA MARTÍNEZ	AUDITOR EN ENTRENAMIENTO
17	L.A.E. JESÚS EDUARDO ZÚÑIGA DE LA CRUZ	AUDITOR EN ENTRENAMIENTO
18	C. DULCE MARÍA REYES LÓPEZ	AUDITOR EN ENTRENAMIENTO
19	L.D.G. SERGIO ESPARZA MIRELES	AUDITOR EN ENTRENAMIENTO
20	ING. ANGEL JUAREZ RODEA	AUDITOR EN ENTRENAMIENTO



# VIII. FORTALEZAS DEL PROCESO DE AUDITORÍA.

- Compromiso de la Alta Dirección con el SGI, lo anterior debido al involucramiento y participación de los Directores de las áreas involucradas dentro del Alcance del Sistema de Gestión Integral.
- El conocimiento e involucramiento que se tiene por parte de los auditados y auditores en el desarrollo de la auditoria, mostrando evidencias, tratando de respetar los tiempos establecidos para la revisión y disponibilidad para atender los puntos a revisar.
- Documentación robusta y completa, así como el Sistema de Control de Documentos y pagina web del SGI (www.sgi.uaa.mx) para difundir a nivel Institucional los documentos y acciones implementadas en el SGI.
- Se considera y/o se cuenta con infraestructura física que permite el desarrollo de las actividades y procesos que tienen que ver con el cumplimiento de los criterios operacionales establecidos para el sistema.
- El Sistema de Gestión Integral cuenta con aspectos ambientales que impactan de forma positiva, como son: la generación de agua tratada y su posterior reaprovechamiento en el riego de áreas verdes, así como la captación de residuos a través de los trueques ambientales y su adecuada disposición de aquellos residuos susceptibles a re-uso.
- La generación de material gráfico para capacitar y garantizar la toma de conciencia respecto a los conceptos generales y básicos del SGI (pase integral).
- La participación del personal auditado el cual se duplicó en comparación con el año inmediato anterior.



#### IX. RESULTADOS DE AUDITORÍA.

Durante el periodo del 23 de octubre al 03 de noviembre del año en curso se llevó a cabo la 1 er auditoría interna al Sistema de Gestión Integral de la UAA, en la cual se revisaron las áreas que forman parte del alcance y se realizaron **247 entrevistas** a los responsables de los procesos, así como también al personal involucrado en la realización de los mismos.

Como resultado de dicha revisión, el equipo auditor registró **222 hallazgos**, los cuales se clasificaron de la siguiente manera:

CLASIFICACIÓN	No.	%
Conformidades:	72	32.4%
Observaciones:	87	39.2%
Oportunidades de Mejora	45	20.3%
No conformidades:	18	8.1%
Total	222	100%



# X. NÚMERO DE HALLAZGOS POR ÁREA.

A continuación, se presenta el desglose de hallazgos por área.

ÁREA	DEPTO.	C	OM	OBS	NC	TOTAL
RECTORÍA	Comunicación	1	2	3	0	6
	Secretaría General	1	0	1	0	2
	Archivo General	0	0	0	2	2
SG	Control escolar	12	3	8	2	25
	Jurídico	0	1	2	1	4
	Recursos Humanos	8	7	12	2	29
DGDP	Evaluación Educativa	2	0	0	0	2
DGyP	Posgrados	2	2	7	0	11
	Documentos del SGI	14	10	13	3	40
	Desempeño Presupuestal	0	0	0	1	1
	Estadística Institucional	1	0	1	0	2
DGPD	Proyectos Institucionales	3	2	2	0	7
	Sistemas	1	1	3	1	6
	Gestión Org. Y Calidad	1	0	2	0	3
	Redes y Telecomunicaciones	1	3	2	0	6
DGDyV	Vinculación	2	0	4	0	6
DGF	Compras	4	2	0	0	6
DGI	Presupuesto y AF	2	0	2	0	4
	Mantenimiento	2	1	6	3	12
DGIU	Procesos Gráficos	1	3	5	0	9
DGIO	Servicios Generales	13	5	11	3	32
	Vigilancia	1	3	3	0	7
	TOTAL	72	45	87	18	222

# XI. DESCRIPCIÓN DE HALLAZGOS.

La descripción de los hallazgos definitivos de cada una de las áreas que forman parte del Alcance del Sistema de Gestión Integral (SGI) así como de las áreas de apoyo, se integrarán aspectos positivos, cumplimiento a legislación y normatividades aplicables, así como también aquellos en los que es necesario establecer acciones para demostrar la implementación y mejora del SGI, mismos que se entregarán a las áreas correspondientes el lunes 13 de noviembre.



# XII. CONCLUSIONES GENERALES.

De acuerdo a los resultados obtenidos en la 1er auditoría interna realizada al Sistema de Gestión Integral (SG) de la UAA, se determina que se logró cumplir con el objetivo establecido en el Plan de Auditoría Interna, el cual consistía en Evaluar la integración y desempeño de los Sistemas de Gestión basado en ISO 9001:2015 y Sistema de Gestión Ambiental en ISO 14001:2015, dentro del alcance autorizado por la Comisión Ejecutiva Universitaria (CEU).

C	OBS	OM	NC	TOTAL
72	87	45	18	222
32.4%	39.2%	20.3%	8.1%	

Por lo tanto, como resultado de dicha auditoría se detectó que gracias a la participación del personal que se encuentra dentro del Alcance se observó un 32.4% de Conformidades, 39.2% de Observaciones, 20.3% de Oportunidades de Mejora y 8.1% de No Conformidades, por lo que es necesario realizar un análisis detallado de manera conjunta con el Depto. de Gestión Organizacional y Calidad, para establecer a la brevedad posible las acciones necesarias para dar cumplimiento con los criterios establecidos. Lo anterior debido a que el próximo 04 y 05 de diciembre estaremos recibiendo por parte del organismo de certificación ATR la auditoría externa de seguimiento al Sistema de Gestión.

Cabe mencionar que, de acuerdo a los hallazgos registrados del Depto. de Mantenimiento por el equipo auditor, así como la **No Conformidad** detectada en el Depto. de Control Escolar y que es de competencia conjunta con la Dirección General de Planeación y Desarrollo, sobre la definición de indicadores que reflejen el desempeño de sus procesos, es conveniente definir acciones **eficaces y urgentes** para que se cumplan con los criterios que marca el SGI. Lo anterior debido a que se podría poner en riesgo la auditoría externa de seguimiento.



Por último, es importante recalcar la participación activa del personal de todos los Departamentos para atender el proceso de auditoría interna, sin embargo, los seguimos invitando a no bajar la guardia y seguir verificando a través de los mandos medios los criterios que marca el SGI, e incluso mejorarlos en medida de lo posible, para que éste se fortalezca y pueda permearse en toda la Institución.

#### ATENTAMENTE

Aguascalientes, Ags., noviembre 9 del 2023.

"SE LUMEN PROFERRE"

**ELABORÓ** 

**AUTORIZÓ** 

L.A SUSANA ARELLANO RODRÍGUEZ

JEFA DEL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DRA. EN C. A. ELENA PATRICIA MOJICA
CARRILLO

DIRECTORA GENERAL DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO

**ACTUALIZACIÓN** 

17/11/2023