Universidad Autónoma de Aguascalientes | Dirección General de Planeación y Desarrollo | Departamento de Gestión Organizacional y Calidad | SGI Sistema de Gestión Integral ISO 9001 : 2015 ISO 14001 : 2015

INFORME FINAL DE AUDITORÍA INTERNA AL SGI

Dirección General de Planeación y Desarrollo

Departamento de Gestión Organizacional y Calidad

Sección de calidad

Octubre 2025

I. Número de Auditoría:

Tercera Auditoría Interna al Sistema de Gestión Integral.

II. Período de realización de la auditoría interna:

Del 17 al 26 de septiembre de 2025.

III. Objetivo de la auditoría.

Evaluar la conformidad y eficacia de los criterios operativos, la normativa interna y externa aplicable a los procedimientos y procesos del Sistema de Gestión Integral de la UAA, así como en las áreas de apoyo, dentro del alcance autorizado por la Comisión Ejecutiva Universitaria (CEU) el 24 de junio de 2024, con el fin de asegurar su operación óptima y el cumplimiento de los requisitos de las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015

IV. Alcance de la auditoría.

Procedimientos que realiza el Departamento de Control Escolar en los niveles de Educación Media, Licenciatura y Posgrado, para los servicios de: Inscripción, Reinscripción, Expedición de Certificados de Estudio y Expedición de Título Profesional, y los procedimientos que realizan los departamentos de Mantenimiento, Servicios Generales y Vigilancia adscritos a la Dirección General de Infraestructura Universitaria y la Sección de Procesos Gráficos adscrita al Departamento Editorial de la Dirección General de Difusión y Vinculación, así como los procedimientos de las áreas administrativas de apoyo; de acuerdo al alcance autorizado por Comisión Ejecutiva Universitaria (CEU) en Sesión del 24 de junio del 2024.

V. Riesgos y Oportunidades.

RIESGOS.

1. La auditoría interna no se realice en el periodo programado.
2. La información recopilada durante el ejercicio de auditoría no fue la pertinente para determinar el grado de cumplimiento del objetivo de la auditoría.

OPORTUNIDAD.

1. El equipo auditor se compromete a entregar en el tiempo oportuno la información que se requiere en las diferentes etapas del evento de auditoría para evitar desfases en el cierre del ejercicio.

VI. Método de Auditoría utilizado.

Documental, en línea, y operación en sitio.

VII. Criterios de Auditoría.

1. Norma ISO 9001:2015
2. Norma ISO 14001:2015
3. Procedimientos operativos de las áreas a auditar.
4. Procedimientos de la coordinación del SGI (Sección de Calidad).
5. Legislación, reglamentos, criterios, normas internas y externas vinculadas a los procedimientos y procesos.
6. Criterios Operacionales.
7. Diagramas de tortuga.

VIII. Equipo auditor que participo.

No.	Auditor	Participa como:
1	L. R. I. Janeth Saldívar Rodríguez	Auditor Lider
2	L. A. Susana Arellano Rodríguez	Auditor Calificado
3	M.C.C.C.H. Ariadna Guzmán Oropeza	Auditor Calificado
4	M. en I. Claudia Cecilia Díaz Alaniz	Auditor Calificado
5	I. B. Q. Victor Manuel García Parada	Auditor Calificado
6	L. A. E. Romina Nassath Terán Herrera	Auditor Calificado
7	I. A. I. José Luis Muñoz López	Auditor Calificado
8	L. A. E. Cristian Betsabel Durón Leos	Auditor Calificado
9	M. en E. Héctor Alejandro Zamora Estrada	Auditor Calificado
10	L. A. E. José Israel Salado López	Auditor Calificado
11	L. A. E. Adriana Carrillo Arcos	Auditor Calificado

VIII. Equipo auditor que participó.

No.	Auditor	Participa como:
12	L. A. E. Ericka Herrera Arredondo	Auditor Calificado
13	L. A. E. Victor Moran Martínez	Auditor Calificado
14	L. A. E. Claudia Lizeth Esparza Martínez	Auditor Calificado
15	L. A. E. Jesús Eduardo Zúñiga de la Cruz	Auditor Calificado
16	C. Dulce María Reyes López	Auditor en Entrenamiento
17	L. D. G. Sergio Esparza Mireles	Auditor Calificado
18	L. A. E. María Eugenia Rodríguez Macías	Auditor Calificado
19	M. A. Jesús Omar González Macías	Auditor Observador
20	C. Stephania Leos Flores	Auditor Observador

IX. Resultados de Auditoría.

Derivado de la realización de la 3ra. Auditoría Interna al Sistema de Gestión Integral, en la cual se revisaron los procedimientos de las áreas dentro del Alcance, así como de las áreas de apoyo, se realizaron un total de **274** entrevistas, al personal involucrado en la ejecución de las actividades.

Como resultado de dicha revisión, se detectan **42** Conformidades (a las cuales no se les asigna un folio) y se registran oficialmente **120** hallazgos en el Sistema de Auditoría Interna (SAI), los cuales se clasificaron de la siguiente manera:

CLASIFICACIÓN	TOTAL	%
No Conformidad	**11**	9.17
Observación	**78**	65.00
Oportunidad de Mejora	**31**	25.83

X. Descripción de los hallazgos detectados.

El detalle de los hallazgos identificados en cada una de las áreas dentro del Alcance del Sistema de Gestión Integral (SGI) y áreas de apoyo, se hará de su conocimiento a través de personal de la Sección de Calidad.

XI. Conclusiones Generales.

Durante la realización de la 3ra. Auditoria Interna del Sistema de Gestión Integral, se logró cumplir con el objetivo establecido en el Plan de Auditoría Interna sobre la evaluación de la conformidad y eficacia de los criterios operativos, la normatividad interna y externa aplicable a los procedimientos del Sistema de Gestión Integral de la UAA, así como las áreas de apoyo dentro del Alcance, con el fin de asegurar su operación óptima y el cumplimiento de los requisitos de las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015.

A partir de los resultados detectados, se identifican oportunidades de mejora que permitirán fortalecer el sistema de gestión y los procedimientos de cada una de las áreas, logrando con ello incrementar la satisfacción de las partes interesadas.

XII. Grado en el que se han cumplido con los criterios de la auditoría.

El establecer Criterios de Auditoría permitió que se utilizara el 100 % de los documentos referenciados en cada procedimiento, lo que permitió identificar si se cumplen los requisitos, si existen no conformidades o si hay oportunidades de mejora.

XIII. Aspectos importantes.

1. FORTALEZAS.

- Involucramiento de Auditados y Auditores en el desarrollo de la auditoría; mostrando evidencia, permitiendo visitas en sitio y respetando los días y horarios agendados para su realización; lo que permite verificar que la mayoría del personal conoce la importancia de implementar y mantener un Sistema de Gestión Integral.

- El trabajo que se documenta en los procedimientos de las áreas del alcance del SGI, así como los de las áreas de apoyo, cumplen con las funciones sustantivas para su operación, se encuentran comprometidos con la satisfacción de las partes interesadas y con la mejora continua.

- El Equipo Auditor se sigue consolidando, debido a que la mayoría de los integrantes se desempeñan como Auditores Calificados; lo que permitió el cumplimiento de las actividades establecidas y el documentar el 100% de los procedimientos auditados.

- El **Departamento de Sistemas** durante el desarrollo de la auditoría demostró que se encuentra en una etapa de madurez, sin que se detectara hallazgo alguno en la realización de sus procesos.

2. DEBILIDADES.

Se debe dar seguimiento **URGENTE e INMEDIATO** a las acciones establecidas en las No Conformidades detectadas en las Auditorías Internas y Externas realizadas previamente, con el fin de prevenir la recurrencia de situaciones que puedan comprometer el mantenimiento y la mejora del sistema de gestión.

¡LA CALIDAD LA HACEMOS TODOS!

A T E N T A M E N T E
Aguascalientes, Ags., a 13 de octubre de 2025.
"SE LUMEN PROFERRE"

ELABORÓ:

L. R. I. JANETH SALDÍVAR RODRÍGUEZ
ENCARGADA DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

REVISÓ:

L. A. SUSANA ARELLANO RODRÍGUEZ
JEFA DEL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL Y CALIDAD

REVISÓ:

M.D.D.C.H. ARIADNA GUZMAN OROPEZA
JEFA DE LA SECCIÓN DE CALIDAD

APROBÓ:

DRA. EN C. A. ELENA PATRICIA MOJICA CARRILLO
DIRECTORA GENERAL DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO