

Fecha: 23 de mayo de 2019

**JUNTA DIRECTIVA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD  
PRESENTE**

Después de saludarlos, a través de la presente me permito anexar el Informe de resultados de la Auditoría Interna realizada al **proceso de Administración de la Calidad**, con el propósito de dar cumplimiento al Programa Anual de Auditorías y al punto 9.2 de la Norma ISO 9001:2015.

<b>FECHA DE REALIZACIÓN</b>	Lunes 20 de Mayo del 2019		
<b>DEPENDENCIA / ENTIDAD ACADÉMICA</b>	<b>PROCESO</b>	<b>LÍDERES DE PROCESO</b>	
Dirección Institucional de Gestión de la Calidad	Administración de la calidad	Lic. Beatriz Araceli Moreno Sánchez Mtro. Ángel Orlando Armas Alejo Lic. Juan Carlos Rangel Limón	
<b>OBJETIVO</b>	Determinar el grado de cumplimiento de las actividades del proceso con los requisitos propios de la organización para el cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad de la UASLP; así como con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 a través de verificar el seguimiento a la gestión del riesgo, la medición de resultados del proceso, su análisis de datos y acciones de mejora, verificando la evidencia generada en sus actividades		
<b>CRITERIO</b>	* Norma ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de Calidad – Requisitos * Manual Operativo		
<b>ALCANCE</b>	Proceso de Administración de la Calidad		
<b>EQUIPO AUDITOR</b>	<b>PERSONAL AUDITADO</b>		
LÍDER DEL EQUIPO AUDITOR:	<b>NOMBRE</b>	<b>PUESTO</b>	
AUDITOR(ES) INTERNO(S): Germánico González Badillo	Juan Carlos Rangel Limón	Coord. de promoción y formación en C. de cal	
OBSERVADORES:	Beatriz A. Moreno Sánchez	Coord. Desarrollo y mejora continua del SGC	
	Ángel Orlando Armas Alejo	Gestión y implementación de nuevos proyectos	
	Rocio Elizabeth Robles Guerrero	Promoción y formación en cultura de calidad	
	Luis Daniel Flores Palomares	Promoción y formación en cultura de calidad	
	Liliana Berenice Rivera Cárdenas	Desarrollo y mejora continua del SGC	
	Alma Rosa Cortés Ávila	Promoción y formación en cultura de calidad	
	Ilse Heisei Rangel Tagle	Promoción y formación en cultura de calidad	
Sara G. Sánchez Mireles	Desarrollo y mejora continua del SGC		
Tania Jessica Amaya Grimaldo	Desarrollo y mejora continua del SGC		

<b>REPORTE GENERAL DE AUDITORIA</b>
<p>La auditoría dio comienzo a las 10:00 horas del día 20 de mayo de 2019 en las oficinas de la Dirección institucional de Gestión de la Calidad ubicadas en la torre administrativa de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí. El proceso de auditoría fue desarrollado de manera adecuada y sin contratiempos, todo el personal involucrado en el proceso de Administración de la Calidad estuvo presente y se mostró con buena disposición para contestar las preguntas y mostrar la evidencia requerida. Durante el desarrollo de la auditoría se observó que el personal está comprometido con el proceso, conoce sus funciones y las actividades que le corresponde realizar para la buena operación del sistema.</p> <p>El proceso muestra un grado avanzado de madurez, que se demuestra mediante el compromiso del personal que lo opera y en los resultados de las últimas auditorías. Así mismo, esto se refleja en los resultados obtenidos al tener continuamente dependencias que se integran al sistema de calidad o se mantienen operando bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2015.</p> <p>Finalmente, se realizan acciones de mejora que permiten brindar un mejor servicio y ser ejemplo de operación eficaz y</p>

DIG-GEC-FRM-07

eficiente para otros procesos.

RESUMEN DE HALLAZGOS		
NO CONFORMIDAD MAYOR	NO CONFORMIDAD MENOR	PUNTO DE MEJORA
0	0	3

DESCRIPCION DEL HALLAZGO <i>Cada hallazgo debe incluir: Requerimiento (R) – Incumplimiento (I) – Evidencia (E)</i>	PUNTO DE LA NORMA <i>ISO 9001:2015</i>	CLASIFICACIÓN		
		N C MAYOR	N C MENOR	PUNTO DE MEJORA
<p>(R): 4.2 La organización debe determinar:</p> <p>a) las partes interesadas que son pertinentes al sistema de gestión de la calidad.</p> <p>b) los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el sistema de gestión de calidad.</p> <p>(I): Se muestra una tabla que contiene las partes interesadas para el sistema de gestión de calidad, sin embargo, esta tabla muestra las partes interesadas que son aplicables principalmente para procesos sustantivos y no para procesos adjetivos.</p> <p>(E): El personal conoce las partes interesadas e identifica sus requisitos, pero no se muestra evidencia documental que lo soporte para los procesos adjetivos.</p>				X
<p>(R): 6.1.1 Al planificar el sistema de gestión de la calidad, la organización debe considerar las cuestiones referidas en el apartado 4.1 y los requisitos referidos en el apartado 4.2, y determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de:</p> <p>a) asegurar que el sistema de gestión de la calidad pueda lograr sus resultados previstos;</p> <p>b) aumentar los efectos deseables;</p> <p>(I): Los riesgos están bien definidos e identificados, existe una Tabla de control de riesgos, contiene acciones para minimizar el NRP de los riesgos definidos, la eficacia de estas acciones se evaluará en noviembre de 2019. El cambio del director de la DIGC representa un riesgo no planificado que puede tener efecto en la certificación de otros procesos lo cual es una salida de este proceso.</p> <p>(E): No existe evidencia de haber planificado el riesgo que implica el cambio de director o personal de la DIGC.</p>				X
<p>(R): 9.3 Revisión por la dirección:</p> <p>La alta dirección debe revisar el sistema de gestión de la calidad de la organización a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la organización</p>				X

<p>(I): La revisión por la dirección es una de las salidas del proceso, por lo tanto, es muy importante su seguimiento. Para este ciclo a la fecha no se ha realizado la revisión por la dirección en el periodo acostumbrado.</p> <p>(E): No se ha realizado la revisión por la dirección sobre el desempeño de los procesos para el periodo 2018.</p>				
---	--	--	--	--

**DEBILIDADES ENCONTRADAS**

La identificación de las partes interesadas y sus requisitos se conocen de manera genérica, que aplican para todos los procesos que administra el Sistema de Gestión de la Calidad, sin embargo, es necesario un análisis más profundo de las partes interesadas así como se documentación apropiada.

**FORTALEZAS DEL PROCESO Y PERSONAL**

Se observa con un alto grado de madurez, gracias a que posee personal capacitado y comprometido con el proceso y con la institución. Se han redefinido los indicadores de proceso, lo que da cuenta de que el proceso está actualizado y encaminado a la mejora continua.

Se puede observar de manera clara que el proceso logra sus objetivos al mantener la certificación de los procesos de Control Escolar de diversas dependencias así como otros procesos adjetivos, así mismo se integran de manera regular nuevos procesos.

**CONCLUSION DE LA AUDITORIA A NIVEL SISTEMA**

Es un proceso de suma importancia para mantener la certificación en la norma ISO 9001:2015 a nivel institucional, pues su correcta operación permea en la operación de los demás procesos.

El proceso auditado opera conforme los requisitos establecidos en el sistema de gestión de calidad y en la norma internacional ISO 9001:2015.

 <p>Lic. Juan Carlos Rangel Limón</p>	 <p>Dr. Germánico González Badillo</p>
<p><b>Coordinador de Promoción y Formación en Cultura de Calidad</b></p>	<p><b>LÍDER DEL EQUIPO AUDITOR</b></p>