



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE OCCIDENTE
SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO
INFORME DE AUDITORÍA INTERNA.
NÚMERO: 1

CONTENIDO

DATOS GENERALES DE LA AUDITORÍA.....	2
OBJETIVO.....	2
ALCANCE.....	2
CRITERIOS DE AUDITORÍA.....	2
MIEMBROS DEL EQUIPO AUDITOR	3
AUDITADOS	3
ASPECTOS DESTACABLES	44
FORTALEZAS.....	44
DEBILIDADES.....	44
CONCLUSIONES.....	44

DATOS GENERALES DE LA AUDITORÍA			
FECHA DE REALIZACIÓN:	Del 12 al 19 de Noviembre de 2020		
NÚMERO:	1		
SITIO/ SEDE:	SI		NO
MÉTODO DE AUDITORÍA:	A distancia		
NORMA DE REFERENCIA:	NMX-CC-9001-IMNC- 2015		

OBJETIVO
Verificar la conformidad de requisitos relacionados con los productos y servicios que brinda la Universidad Autónoma de Occidente, con la finalidad de transitar hacia el éxito sostenido.

ALCANCE		
SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO		
PROCESO	SITIO/SEDE (S)	DIRECCIÓN
1. Admisión a licenciatura	El Fuerte, Los Mochis, Guasave, Guamúchil, Culiacán, Mazatlán, El Rosario y Escuinapa.	El fuerte: Carretera El Fuerte-Choix Km. 1.5, C.P.81820, El Fuerte, Sinaloa.
2. Egreso escolar		Los Mochis: Blvd. Macario Gaxiola y carretera Internacional S/N, C.P. 81223, Los Mochis, Ahome, Sinaloa.
3. Estancia académica profesional		Guasave: Av. Universidad S/N, Fraccionamiento Villa Universidad, C.P. 81048, Guasave, Sinaloa.
4. Servicios bibliotecarios		Guamúchil: Blvd. Lázaro Cárdenas y José María Vigil S/N, Col. Magisterio. C.P. 81470, Guamúchil, Mocorito, Sinaloa.
5. Permanencia Escolar		Culiacán: Blvd. Lola Beltrán y Blvd. Rolando Arjona S/N, C.P. 82100, Culiacán, Sinaloa.
6. Contratación de Personal Administrativo		Mazatlán: Av. Del Mar #1200, Fraccionamiento Tellerías, C.P. 82100, Mazatlán, Sinaloa.
7. Nómina		Extensión El Rosario: Morelos #75, Col. Centro, El Rosario, Sinaloa.
8. Ingresos		Extensión Escuinapa: Carretera a Teacapán Km. 1, Centro Educativo Antonio Toledo Corro, Escuinapa, Sinaloa.
9. Adquisiciones		
10. Mantenimiento		
11. Soporte Tecnológico		
12. Servicio Social		

CRITERIOS DE AUDITORÍA
<ul style="list-style-type: none"> - Requisitos relacionados con los productos y servicios que brinda la Universidad Autónoma de Occidente (UAdeO); - Requisitos de norma ISO 9001; - Marco legal y reglamentario que aplica al alcance del SGI de la UAdeO; - Objetivos estratégicos y metas que aplica al alcance del SGI de la UAdeO; y - Evidencias que muestra la implementación de programas de mejora continua en el alcance del SGI de la UAdeO.

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE OCCIDENTE
SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO
INFORME DE AUDITORÍA INTERNA.
NÚMERO: 1**

MIEMBROS DEL EQUIPO AUDITOR	
AUDITOR LÍDER	
Ofelia del Carmen Leal Salazar	
AUDITORES INTERNOS	
Rocío López García	Juan Ignacio Bojórquez Grijalva
Libia Aracely López Gaxiola	
AUDITORES EN FORMACIÓN	
Nayely Guadalupe Bustamante Castro	Margarita López Bojórquez
Manuela Aguirre Rodríguez	Rocío López García
Daniel Martínez Orduño	Flérida E. Pérez Álvarez

AUDITADOS		
NOMBRE Y APELLIDOS	PUESTO	PROCESO
Arturo Aurelio Acuña Delgado	Jefe de Dpto. Control Documental	Admisión a Licenciatura
Sofía Nereyda Miranda Leal	Jefa de Dpto. de Acreditación y certificación de estudios	Permanencia Escolar
Adriana Gpe. Moreno Ruiz	Jefe de Dpto. Titulación	Egreso Escolar
Julio Alberto Camacho Félix	Jefe de Dpto. Servicio Social	Servicio Social
Eliana Valdez Villegas	Jefa de Dpto. Adquisiciones	Adquisiciones
Hilda Luz Andrade García	Jefa de Sección del Sistema Bibliotecario Institucional	Servicios Bibliotecarios
Mildret Yunibia Duarte Robles	Jefa de Recursos Humanos	Nomina
Mildret Yunibia Duarte Robles	Jefa de Recursos Humanos	Contratación de personal de apoyo administrativo
Karina Patricia Varela Fregozo	Jefe de Sección de Formación Genérica del Estudiante	Estancia Académica Profesional
Conrado Carrasco Jiménez	Jefe de Sección y Logística de Mantenimiento de Equipo de Refrigeración	Mantenimiento
Mayra Elizabeth Pacheco Soto	Jefa de Dpto. de cómputo académico administrativo	Mantenimiento
María Olivia Miranda Blanco	Tesorería	Mantenimiento

DESCRIPCIÓN DE HALLAZGOS		
REQUISITO	DESCRIPCIÓN (HECHO Y EVIDENCIA)	TIPO DE HALLAZGO
PROCESO	1. ADMISIÓN A LICENCIATURA	
4.1	Comprensión de la UAdeO y su contexto: Se constató que la UAdeO reconoce y analiza las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica lo cual se encuentra plasmado en el Plan Lince de Desarrollo Institucional (PLDI) (https://uadeo.mx/nuestra-universidad/rectoria/pldi/).	C
4.2	El Proceso de admisión a Licenciatura identifica cuáles son las partes interesadas de su proceso, las cuales se encuentran plasmados en el Manual de Gestión (https://uadeo.mx/sgc/) y los requisitos de las mismas que son pertinentes al SG, por medio de la Tabla de Enfoque a Procesos (https://uadeo.mx/sgc/). Las Direcciones de área, realizan la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes a través de la revisión anual de la información documentada; además, da seguimiento periódico del desempeño de los procesos que integran el SGI a través de la Planificación de la Realización de Admisión a Licenciatura (https://uadeo.mx/sgc/). De igual forma se cuenta con la matriz de riesgos y oportunidades del proceso en archivo electrónico, el cual mostraron durante la auditoria interna. También se identifica la información respecto a quienes son las partes interesadas de su proceso en el Manual de Gestión (https://uadeo.mx/sgc/).	C
4.3	El SGI de la UAdeO identifica y gestiona cinco tipos de procesos, los cuales se describen y explican sus interacciones en el Manual de Gestión https://uadeo.mx/sgc/ en la página 10, teniendo en cuenta las cuestiones internas y externas, los requisitos de las partes interesadas, los productos y/o servicios de la Universidad.	C
4.4	La organización establece, implementa y mantiene un SGI incluyendo los procesos necesarios y sus interacciones los cuales se encuentran establecidos en el Manual de Gestión (https://uadeo.mx/sgc/) página 10. Así mismo se constató que se encuentran identificadas las entradas y las salidas, los métodos, criterios, clientes y sus requisitos en la Tabla de Enfoque a Procesos, la cual se encuentra en la página del sistema de gestión de la UAdeO (https://uadeo.mx/sgc/); de igual manera se verificó que se identifican los indicadores y su medición por medio de la Planificación de la realización del servicio (https://uadeo.mx/sgc/). De igual forma se mantiene la información documentada, en la cual se sustenta este proceso, mediante el procedimiento general de Elaboración y Control de Información Documentada; así como, la Guía para la Elaboración y Control de Información Documentada, los cuales se encuentran en archivo electrónico.	C
5.1	La Alta Dirección de la UAdeO demuestra que asume su liderazgo y compromiso (con un enfoque al cliente) colocando a disposición los recursos informáticos para que los trámites de admisión sean llevados a cabo en línea. También se determina y se consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente; se mostró matriz de riesgos y oportunidades en archivo electrónico.	C
5.2	La alta Dirección, implementa y mantiene la Política de Gestión con base en el análisis de su contexto apoyando su dirección estratégica con base en el Plan Lince de Desarrollo Institucional, la cual es comunicada a través del módulo del SGI (https://uadeo.mx/sgc/) y del resto de los canales de comunicación institucionales. Manual de Gestión en la página 13.	C

DESCRIPCIÓN DE HALLAZGOS		
REQUISITO	DESCRIPCIÓN (HECHO Y EVIDENCIA)	TIPO DE HALLAZGO
PROCESO	1. ADMISIÓN A LICENCIATURA	
5.3	La Alta Dirección se asegura en todos los niveles de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes sean definidas, comunicadas y entendidas dentro del SGI mediante la Ley Orgánica, el Estatuto Orgánico, disponibles en https://uadeo.mx/ . El manual de organización general y reglamentos de la Dirección, organigramas, descripción de perfiles de puestos y/o procedimientos se encuentran en archivos electrónicos.	C
6.1	La UAdeO planifica el SGI determinando los riesgos y oportunidades; asegurando que puedan lograrse los resultados previstos, aumentar los efectos deseables, prevenir o reducir los efectos no deseados y lograr la mejora continua. Los procesos dan tratamiento a los riesgos a través de una matriz, la cual presentaron en archivo electrónico.	C
6.2	La UAdeO establece los objetivos para las funciones, niveles pertinentes y los procesos necesarios para el SGI y mantiene información documentada sobre los objetivos tomando en cuenta su planificación de la realización del servicio, el cual mostraron en archivo electrónico y se encuentra disponible en el módulo de SGI https://uadeo.mx/sgc/ .	C
6.3	La UAdeO lleva a cabo de manera planificada y sistemática el control de los cambios al SGI y sus procesos considerando la disponibilidad de recursos, la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades, sustentado en el procedimiento de Revisión de la Dirección, en el procedimiento de No Conformidad y Acciones Correctivas, procedimiento de Actualización de Información Documentada, los cuales se mostraron en archivo electrónico.	C
7.1	Los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGI se determinan en la documentación específica del proceso. Corresponde al Titular de la Dirección de Administración gestionar dichos recursos. Mostraron requisiciones para la compra de materiales, se constata que se dispone de equipo de cómputo, sistemas y redes para apoyar el proceso a los cuales se le da mantenimiento, de igual forma los auditados declararon contar con un ambiente adecuado para alcanzar las metas y objetivos del proceso. El proceso cuenta con la infraestructura suficiente para su operación.	C
7.2	La UAdeO, a través del Titular de la Dirección de Administración Escolar se asegura que el personal que participa en el proceso sea competente basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas, consideradas en los perfiles de puestos y soportados con expedientes. Al momento de la auditoría no se contó con la totalidad de los expedientes del personal que participa en el proceso.	O
7.3	La UAdeO asegura que el personal es consciente de la importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al cumplimiento de sus objetivos y requisitos del SG, esto lo demuestra por medio de la participación del personal en los procesos y en los resultados alcanzados, sobre todo en esta contingencia se puso de manifiesto el gran compromiso del personal que participa en este proceso.	C

DESCRIPCIÓN DE HALLAZGOS		
REQUISITO	DESCRIPCIÓN (HECHO Y EVIDENCIA)	TIPO DE HALLAZGO
PROCESO	1. ADMISIÓN A LICENCIATURA	
7.4	La UAdeO determina las comunicaciones internas y externas pertinentes al SGI establecidas en el Manual de Gestión; en la comunicación interna el Director de Área difunde la política de gestión, objetivos de los procesos, requisitos de los usuarios y partes interesadas, disposiciones legales y reglamentarias aplicables. Se mostró la difusión de los documentos correspondientes a la planeación, operación y control del proceso y el logro de los objetivos planteados, en los medios de comunicación institucionales tales como: la página institucional, reuniones de trabajo, correos electrónicos, teléfono, comunicación verbal y mensajería. Se procede de la misma manera con la comunicación externa con clientes y partes interesadas, la retroalimentación incluye además, las encuestas de satisfacción de los usuarios y el buzón de quejas y sugerencias.	C
7.5	La UAdeO cuenta con un soporte de los documentos necesarios para la eficacia del SGI, en los cuales se establecen o referencia la información documentada requerida por las normas ISO 9001. Mostraron el Manual de Gestión y la información documentada con la que se demuestra (mantenida y conservada) la planificación, operación y control del proceso. La cual se encuentra disponible en el módulo del SGI https://uadeo.mx/sgc/ y las evidencias particulares del proceso son controladas por quienes participan en él. Mostraron el procedimiento general de Elaboración y Control de la Información Documentada y de su guía.	C
8.1	El proceso de Admisión a Licenciatura planifica, implementa y controla las actividades necesarias para la realización de sus productos y servicios. Los auditados mostraron la Planificación de la Realización del Servicio, la cual se encuentra disponible en el módulo https://uadeo.mx/sgc/	C
8.2	Requisitos relacionados con el producto o servicio. En la Tabla de Enfoque que mostraron los auditados como información documentada se encuentran establecidos los requisitos para la prestación del servicio: legales y reglamentarios, los establecidos por el cliente y los de la organización.	C
8.4	Se identifica como proveedor externo del proceso al CENEVAL quien aplica examen diagnóstico a los aspirantes de acuerdo con el perfil de ingreso de los programas educativos que oferta la UAdeO.	C
8.5	El proceso se implementa bajo condiciones controladas, para ello existe un procedimiento específico en el cual demuestra los mecanismos para identificar las propiedades pertenecientes al cliente y su trazabilidad, así mismo, el proveedor externo proporciona los resultados del examen diagnóstico de los aspirantes.	C
9.1	El Seguimiento, medición, análisis y evaluación del proceso fue a través del cumplimiento del objetivo del proceso, que a la letra dice "Mejorar la calidad de los servicios de Administración Escolar a estudiantes, mediante la modernización y simplificación del procedimiento de Admisión a Licenciatura". En la evaluación del objetivo se aprecia que se incrementa el número de aspirantes inscritos en los PE, en el ciclo escolar 2019-2020 se inscribieron 6,194 mientras que en el ciclo escolar actual se inscribieron 6,292 presentó un incremento de alrededor de 1.56%. No obstante, las difíciles condiciones que presenta la contingencia, el proceso de admisión fue simplificado para realizarse en línea, otorgando algunas concesiones a los estudiantes, sin poner en riesgo los resultados previstos del proceso.	C
10.2	Se cuenta con un procedimiento general para no conformidades y acciones correctivas, el cual se mostró en archivo electrónico, sin embargo, no se identificaron acciones correctivas del proceso.	C

DESCRIPCIÓN DE HALLAZGOS		
REQUISITO	DESCRIPCIÓN (HECHO Y EVIDENCIA)	TIPO DE HALLAZGO
PROCESO	1. ADMISIÓN A LICENCIATURA	
10.3	Este proceso mejora continuamente su conveniencia, adecuación y eficacia. Por motivo de la contingencia, se tomaron las providencias para que el proceso de Admisión se realizara en línea, salvaguardando así la salud de sus principales clientes (estudiantes) sin afectar los objetivos establecidos para el proceso.	C

DESCRIPCIÓN DE HALLAZGOS		
REQUISITO	DESCRIPCIÓN (HECHO Y EVIDENCIA)	TIPO DE HALLAZGO
PROCESO	2. ADQUISICIONES	
4.1	<p>Comprensión de la UAdeO y su contexto: Se constató que la UAdeO reconoce y analiza las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica lo cual se encuentra plasmado en el Plan Lince de Desarrollo Institucional (PLDI) (https://uadeo.mx/nuestra-universidad/rectoria/pldi/).</p> <p>De igual forma se verificó que el contexto de la organización se encuentra plasmado en el Manual de Gestión, este se encuentra publicado en la página de la UAdeO en la pestaña del SGI Estructura Documental (https://uadeo.mx/sgc/).</p> <p>El proceso de Adquisiciones, cuenta con su matriz de análisis de riesgos y oportunidades.</p> <p>El seguimiento y revisión de la información sobre las cuestiones externas e internas de la UAdeO se realiza por medio del Informe Anual de la Rectora, el cual se publica en la página oficial de la Universidad: Informe de Labores 2017-2018; 2018-2019 (https://uadeo.mx/nuestra-universidad/informes/).</p> <p>De igual forma se realiza el seguimiento de los indicadores del Plan Lince (PLDI) de forma trimestral en las direcciones de área y de las Unidades Regionales.</p>	C
4.2	<p>El Proceso de Adquisiciones identifica cuáles son sus partes interesadas, estas se encuentran plasmadas en el Manual de Gestión (https://uadeo.mx/sgc/), incluyendo sus requisitos pertinentes al SG en la Tabla de Enfoque a Procesos (https://uadeo.mx/sgc/). En ella, realiza la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes a través de la revisión anual de su información documentada y de seguimiento periódico de su desempeño a través de la Planificación de la Realización de Adquisiciones (https://uadeo.mx/sgc/). Asimismo, se cuenta con la matriz de riesgos y oportunidades del proceso en archivo electrónico, el cual mostraron durante la auditoria interna. También identifican la información respecto a quienes son las partes interesadas de su proceso en el Manual de Gestión (https://uadeo.mx/sgc/).</p>	C
4.3	<p>El SGI de la UAdeO identifica y gestiona los procesos del SGI, los cuales se describen y explican sus interacciones en el Manual de Gestión https://uadeo.mx/sgc/ en la página 10, teniendo en cuenta las cuestiones internas y externas, los requisitos de las partes interesadas, los productos y/o servicios de la Universidad.</p>	C

DESCRIPCIÓN DE HALLAZGOS		
REQUISITO	DESCRIPCIÓN (HECHO Y EVIDENCIA)	TIPO DE HALLAZGO
PROCESO	2. ADQUISICIONES	
4.4	<p>La organización establece, implementa y mantiene un SGI incluyendo los procesos necesarios y sus interacciones los cuales se encuentran establecidos en el Manual de Gestión (https://uadeo.mx/sgc/) página 10.</p> <p>Así mismo se constató que se encuentran identificadas las entradas y las salidas, los métodos, criterios, clientes y sus requisitos en la Tabla de Enfoque a Procesos la cual se encuentra en la página del sistema de gestión de la UAdeO (https://uadeo.mx/sgc/); de igual manera se verificó que se identifican los indicadores y su medición por medio de la Planificación de la realización del servicio (https://uadeo.mx/sgc/).</p> <p>De igual forma se mantiene la información documentada en que se sustenta este proceso mediante el procedimiento general de Elaboración y Control de Información Documentada, así como la Guía para la Elaboración y Control de Información Documentada los cuales se encuentran en archivo electrónico.</p>	C
5.1	<p>La Alta Dirección de la UAdeO demuestra que asume su liderazgo y compromiso (con un enfoque al cliente) colocando a disposición los recursos informáticos para que los trámites relacionados con las adquisiciones sean llevados en línea. También se determina y se consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente. Se mostró matriz de riesgos y oportunidades en archivo electrónico.</p>	C
5.2	<p>La alta Dirección, implementa y mantiene la Política de Gestión con base en el análisis de su contexto apoyando su dirección estratégica con base en el Plan Lince de Desarrollo Institucional, la cual es comunicada a través del módulo del SGI (https://uadeo.mx/sgc/) y del resto de los canales de comunicación institucionales. Manual de Gestión en la página 13.</p>	C
5.3	<p>La Alta Dirección se asegura en todos los niveles de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes sean definidas, comunicadas y entendidas dentro del SGI mediante la Ley Orgánica, el Estatuto Orgánico, disponibles en https://uadeo.mx/. El manual de organización general y reglamentos de la Dirección, organigramas, descripción de perfiles de puestos y/o procedimientos se encuentran en archivos electrónicos.</p>	C
6.1	<p>La UAdeO planifica el SGI determinando los riesgos y oportunidades; asegurando que puedan lograrse los resultados previstos, aumentar los efectos deseables, prevenir o reducir los efectos no deseados y lograr la mejora continua. Los procesos dan tratamiento a los riesgos a través de una matriz, la cual presentaron en archivo electrónico.</p>	C
6.2	<p>La UAdeO establece los objetivos para las funciones, niveles pertinentes y los procesos necesarios para el SGI, se mantiene información documentada sobre los objetivos tomando en cuenta su planificación de la realización del servicio, el cual mostraron en archivo electrónico y se encuentra disponible en el módulo de SGI https://uadeo.mx/sgc/</p>	C
6.3	<p>La UAdeO lleva a cabo de manera planificada y sistemática el control de los cambios al SGI y sus procesos considerando la disponibilidad de recursos, la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades, sustentado en el procedimiento de Revisión de la Dirección, en el procedimiento de No Conformidad y Acciones Correctivas, procedimiento de Actualización de Información Documentada, los cuales se mostraron en archivo electrónico.</p>	C

DESCRIPCIÓN DE HALLAZGOS		
REQUISITO	DESCRIPCIÓN (HECHO Y EVIDENCIA)	TIPO DE HALLAZGO
PROCESO	2. ADQUISICIONES	
7.1	Los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGI se determinan en la documentación específica del proceso. Corresponde al Titular de la Dirección de Administración gestionar dichos recursos. Se mostró formato de requisición de bienes, servicios y para compra de materiales, se constata que se dispone de equipo de cómputo, sistemas y redes para apoyar el proceso a los cuales se le da mantenimiento, de igual forma los auditados declararon contar con un ambiente adecuado para alcanzar las metas y objetivos del proceso; Además de mostrarse con la infraestructura suficiente para su operación.	C
7.2	La UAdeO, a través del Titular de la Dirección de Administración se asegura que el personal que participa en el proceso sea competente basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas, consideradas en los perfiles de puestos y soportados con expedientes. Al momento de la auditoría se informó que los expedientes del personal que participa en el proceso se encuentran en el departamento de recursos humanos y se percata la falta de expedientes del personal que participa en el proceso; como también se observó la falta de conocimiento sobre la información documentada del proceso y del módulo del SGI que se encuentra disponible en la página (https://uadeo.mx/sgc/).	O
7.3	La UAdeO asegura que el personal es consciente de la importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al cumplimiento de sus objetivos y requisitos del SG, esto lo demuestra por medio de la participación del personal en los procesos y en los resultados alcanzados, sobre todo en esta contingencia se puso de manifiesto el gran compromiso del personal que participa en este proceso.	C
7.4	La UAdeO determina las comunicaciones internas y externas pertinentes al SGI establecidas en el Manual de Gestión; en la comunicación interna el Director difunde la política de gestión, objetivos de los procesos, requisitos de los usuarios y partes interesadas, disposiciones legales y reglamentarias aplicables. Se mostró la difusión de los documentos correspondientes a la planeación, operación y control del proceso y el logro de los objetivos planteados, en los medios de comunicación institucionales tales como: la página institucional, reuniones de trabajo, correos electrónicos, teléfono, comunicación verbal y mensajería. Se procede de la misma manera con la comunicación externa con clientes y partes interesadas, la retroalimentación incluye además, las encuestas de satisfacción de los usuarios y el buzón de quejas y sugerencias.	C
7.5	La UAdeO cuenta con un soporte de los documentos necesarios para la eficacia del SGI, en los cuales se establecen o referencia la información documentada requerida por las normas ISO 9001. Mostraron el Manual de Gestión y la información documentada con la que se demuestra (mantenida y conservada) la planificación, operación y control del proceso. La cual se encuentra disponible en el módulo del SGI https://uadeo.mx/sgc/ y las evidencias particulares del proceso son controladas por quienes participan en él. Mostraron el procedimiento general de Elaboración y Control de la Información Documentada y de su guía.	C
8.1	El proceso de Adquisiciones planifica, implementa y controla las actividades necesarias para la realización de sus productos y servicios. Los auditados mostraron la Planificación de la Realización del Servicio, la cual se encuentra disponible en el módulo https://uadeo.mx/sgc/	C

DESCRIPCIÓN DE HALLAZGOS		
REQUISITO	DESCRIPCIÓN (HECHO Y EVIDENCIA)	TIPO DE HALLAZGO
PROCESO	2. ADQUISICIONES	
8.2	Requisitos relacionados con el producto o servicio. En la Tabla de Enfoque que mostraron los auditados como información documentada se encuentran establecidos los requisitos para la prestación del servicio: legales y reglamentarios, los establecidos por el cliente y los de la organización.	C
8.4	Se identifica a los proveedores externos al proceso. Se mostró tabla comparativa de proveedores como parte de su información documentada.	C
8.5	El proceso se implementa bajo condiciones controladas, para ello existe un procedimiento específico en el cual demuestra los mecanismos para identificar las propiedades pertenecientes al cliente y su trazabilidad, así mismo, el proveedor externo proporciona los resultados del examen diagnóstico de los aspirantes.	C
9.1	El Seguimiento, medición, análisis y evaluación del proceso es a través del cumplimiento de sus objetivos. Se tienen establecidos métodos en la información documentada para asegurar resultados válidos, con ello este proceso apoya la disposición de bienes, materiales y servicios tanto a los procesos que forman parte del SGI como a toda la Universidad, de igual manera le abona a la transparencia y rendición de cuentas. Esta información se encuentra en el documentos de Planificación en el módulo del SGI (https://uadeo.mx/sgc/)	C
10.2	Se cuenta con un procedimiento general para no conformidades y acciones correctivas, el cual se mostró en archivo electrónico, sin embargo, no se identificaron acciones correctivas del proceso.	C
10.3	Este proceso mejora continuamente su conveniencia, adecuación y eficacia. Por motivo de la contingencia, se tomaron las providencias para que el proceso de Adquisición se realizara en línea algunas de sus actividades, salvaguardando así la salud de sus principales usuarios y de sus partes interesadas, sin afectar los objetivos establecidos para el proceso.	C

DESCRIPCIÓN DE HALLAZGOS		
REQUISITO	DESCRIPCIÓN (HECHO Y EVIDENCIA)	TIPO DE HALLAZGO
PROCESO	3. MANTENIMIENTO	
4.1	<p>La Comprensión de la UAdeO y su contexto: Se constató que la UAdeO reconoce y analiza las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica lo cual se encuentra plasmado en el Plan Lince de Desarrollo Institucional (PLDI) (https://uadeo.mx/nuestra-universidad/rectoria/pldi/)</p> <p>De igual forma se verificó que el contexto de la organización se encuentra plasmado en el Manual de Gestión, el cual se encuentra publicado en la página de la UAdeO en la pestaña del SGI Estructura Documental (https://uadeo.mx/sgc/)</p> <p>El proceso de Mantenimiento cuenta con su matriz de análisis de riesgos y oportunidades.</p> <p>El seguimiento y revisión de la información sobre las cuestiones externas e internas de la UAdeO se realiza por medio del Informe Anual de la Rectora el cual se publica en la página oficial de la Universidad: Informe de Labores 2017-2018; 2018-2019 (https://uadeo.mx/nuestra-universidad/informes/).</p> <p>De igual forma se realiza el seguimiento de los indicadores del Plan Lince (PLDI) de forma trimestral en las direcciones de área y de las Unidades Regionales.</p>	C

DESCRIPCIÓN DE HALLAZGOS		
REQUISITO	DESCRIPCIÓN (HECHO Y EVIDENCIA)	TIPO DE HALLAZGO
PROCESO	3. MANTENIMIENTO	
4.2	El Proceso de Mantenimiento identifica cuáles son sus partes interesadas, las cuales se encuentran plasmadas en el Manual de Gestión (https://uadeo.mx/sgc/) y sus requisitos son pertinentes al SG por medio de la Tabla de Enfoque a Procesos (https://uadeo.mx/sgc/) realizan la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes a través de la revisión anual de su información documentada y de seguimiento periódico de su desempeño a través de la Planificación de la Realización de Adquisiciones (https://uadeo.mx/sgc/). De igual forma se cuenta con la matriz de riesgos y oportunidades del proceso en archivo electrónico el cual mostraron durante la auditoria interna. También identifican la información respecto a quienes son las partes interesadas de su proceso en el Manual de Gestión (https://uadeo.mx/sgc/).	C
4.3	El SGI de la UAdeO identifica y gestiona los procesos que lo integran, los cuales se describen y explican sus interacciones en el Manual de Gestión https://uadeo.mx/sgc/ en la página 10, teniendo en cuenta las cuestiones internas y externas, los requisitos de las partes interesadas, los productos y/o servicios de la Universidad.	C
4.4	La organización establece, implementa y mantiene un SGI incluyendo los procesos necesarios y sus interacciones los cuales se encuentran establecidos en el Manual de Gestión (https://uadeo.mx/sgc/) página 10. Así mismo se constató que se encuentran identificadas las entradas y las salidas, los métodos, criterios, clientes y sus requisitos en la Tabla de Enfoque a Procesos la cual se encuentra en la página del sistema de gestión de la UAdeO (https://uadeo.mx/sgc/); de igual manera se verificó que se identifican los indicadores y su medición por medio de la Planificación de la realización del servicio (https://uadeo.mx/sgc/). De igual forma se mantiene la información documentada en que se sustenta este proceso mediante el procedimiento general de Elaboración y Control de Información Documentada, así como la Guía para la Elaboración y Control de Información Documentada los cuales se encuentran en archivo electrónico. Sin embargo, una parte del personal auditado tiene poco dominio de la información documentada del proceso y del módulo del SGI que se encuentra disponible en la página (https://uadeo.mx/sgc/).	C
5.1	La Alta Dirección de la UAdeO demuestra que asume su liderazgo y compromiso (con un enfoque al cliente) colocando a disposición los recursos informáticos para que los trámites relacionados con las adquisiciones para el proceso de mantenimiento, sean llevados en línea. También se determina y se consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente. Se mostró matriz de riesgos y oportunidades en archivo electrónico.	C
5.2	La alta Dirección, implementa y mantiene la Política de Gestión con base en el análisis de su contexto apoyando su dirección estratégica con base en el Plan Lince de Desarrollo Institucional, la cual es comunicada a través del módulo del SGI (https://uadeo.mx/sgc/) y del resto de los canales de comunicación institucionales. Manual de Gestión en la página 13.	C
5.3	La Alta Dirección se asegura en todos los niveles de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes sean definidas, comunicadas y entendidas dentro del SGI mediante la Ley Orgánica, el Estatuto Orgánico, disponibles en https://uadeo.mx/ . El manual de organización general y reglamentos de la Dirección, organigramas, descripción de perfiles de puestos y/o procedimientos se encuentran en archivos electrónicos.	C

DESCRIPCIÓN DE HALLAZGOS		
REQUISITO	DESCRIPCIÓN (HECHO Y EVIDENCIA)	TIPO DE HALLAZGO
PROCESO	3. MANTENIMIENTO	
6.1	La UAdeO planifica el SGI determinando los riesgos y oportunidades; asegurando que puedan lograrse los resultados previstos, aumentar los efectos deseables, prevenir o reducir los efectos no deseados y lograr la mejora continua. Los procesos dan tratamiento a los riesgos a través de una matriz, la cual presentaron en archivo electrónico.	C
6.2	La UAdeO establece los objetivos para las funciones, niveles pertinentes y los procesos necesarios para el SGI y mantiene información documentada sobre los objetivos tomando en cuenta su planificación de la realización del servicio, el cual mostraron en archivo electrónico y se encuentra disponible en el módulo de SGI https://uadeo.mx/sgc/ .	C
6.3	La UAdeO lleva a cabo de manera planificada y sistemática el control de los cambios al SGI y sus procesos considerando la disponibilidad de recursos, la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades, sustentado en el procedimiento de Revisión de la Dirección, en el procedimiento de No Conformidad y Acciones Correctivas, procedimiento de Actualización de Información Documentada, los cuales se mostraron en archivo electrónico.	C
7.1	Los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGI se determinan en la documentación específica del proceso. Corresponde al Titular de la Dirección de Construcción y Mantenimiento gestionar dichos recursos. Mostraron formato de requisición de bienes, servicios y para la compra de materiales. Se constata que se dispone de equipo de cómputo, sistemas y redes para apoyar el proceso a los cuales se le da mantenimiento, de igual forma los auditados declararon contar con un ambiente adecuado para alcanzar las metas y objetivos del proceso. El proceso cuenta con la infraestructura suficiente para su operación.	C
7.2	La UAdeO, a través del Titular de la Dirección de Construcción y Mantenimiento se asegura que el personal que participa en el proceso sea competente basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas, consideradas en los perfiles de puestos y soportados con expedientes. Al momento de la auditoría no se contó con la totalidad de los expedientes del personal que participa en el proceso, se informó que los expedientes se encuentran en el departamento de recursos humanos.	C
7.3	La UAdeO asegura que el personal es consciente de la importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al cumplimiento de sus objetivos y requisitos del SG, esto lo demuestra por medio de la participación del personal en los procesos y en los resultados alcanzados, sobre todo en esta contingencia se puso de manifiesto el gran compromiso del personal que participa en este proceso.	C
7.4	La UAdeO determina las comunicaciones internas y externas pertinentes al SGI establecidas en el Manual de Gestión; en la comunicación interna el Director difunde la política de gestión, objetivos de los procesos, requisitos de los usuarios y partes interesadas, disposiciones legales y reglamentarias aplicables. Se mostró la difusión de los documentos correspondientes a la planeación, operación y control del proceso y el logro de los objetivos planteados, en los medios de comunicación institucionales tales como: la página institucional, reuniones de trabajo, correos electrónicos, teléfono, comunicación verbal y mensajería. Se procede de la misma manera con la comunicación externa con clientes y partes interesadas, la retroalimentación incluye además, las encuestas de satisfacción de los usuarios y el buzón de quejas y sugerencias.	C

DESCRIPCIÓN DE HALLAZGOS		
REQUISITO	DESCRIPCIÓN (HECHO Y EVIDENCIA)	TIPO DE HALLAZGO
PROCESO	3. MANTENIMIENTO	
7.5	La UAdeO cuenta con un soporte de los documentos necesarios para la eficacia del SGI, en los cuales se establecen o referencia la información documentada requerida por las normas ISO 9001. Mostraron el Manual de Gestión y la información documentada con la que se demuestra (mantenida y conservada) la planificación, operación y control del proceso. La cual se encuentra disponible en el módulo del SGI https://uadeo.mx/sgc/ y las evidencias particulares del proceso son controladas por quienes participan en él. Mostraron el procedimiento general de Elaboración y Control de la Información Documentada y de su guía.	C
8.1	El proceso de Mantenimiento, implementa y controla las actividades necesarias para la realización de sus productos y servicios. Los auditados mostraron la Planificación de la Realización del Servicio, la cual se encuentra disponible en el módulo https://uadeo.mx/sgc/ .	C
8.2	Requisitos relacionados con el producto o servicio. En la Tabla de Enfoque que mostraron los auditados como información documentada se encuentran establecidos los requisitos para la prestación del servicio: legales y reglamentarios, los establecidos por el cliente y los de la organización.	C
8.4	Se identifica a los proveedores externos al proceso. Se mostró tabla comparativa de proveedores como parte de su información documentada.	C
8.5	El proceso se implementa bajo condiciones controladas, para ello existe un procedimiento específico en el cual demuestra los mecanismos para identificar las propiedades pertenecientes al cliente y su trazabilidad.	C
9.1	El Seguimiento, medición, análisis y evaluación del proceso es a través del cumplimiento de sus objetivos. Se tienen establecidos métodos en la información documentada para asegurar resultados válidos; Sin embargo, al momento de la auditoria se constató que no cuentan con la totalidad de los registros de los servicios prestados, por lo tanto, no existe análisis y evaluación rigurosa del proceso.	NC
9.1.2	La UAdeO realiza el seguimiento de la percepción del cliente a través de las encuestas y de acuerdo con la metodología descrita en el procedimiento para la satisfacción de usuario. El personal auditado del proceso informó que debido a la pandemia no se ha aplicado la encuesta al cliente con la rigurosidad que se establece en el mencionado procedimiento para la satisfacción del usuario, dado que suspendieron parte de las actividades presenciales en donde se aplicaba la encuesta.	O
10.2	Se cuenta con un procedimiento general para no conformidades y acciones correctivas, el cual se mostró en archivo electrónico, sin embargo, no se identificaron acciones correctivas del proceso.	C
10.3	Este proceso mejora continuamente su conveniencia, adecuación y eficacia. Por motivo de la contingencia, se tomaron las providencias para que el proceso de Mantenimiento continúe prestando sus servicios en la medida de lo posible, de forma segura, salvaguardando la salud de sus principales, sin afectar los objetivos establecidos para el proceso.	C

DESCRIPCIÓN DE HALLAZGOS		
REQUISITO	DESCRIPCIÓN (HECHO Y EVIDENCIA)	TIPO DE HALLAZGO
PROCESO	4. SOPORTE TECNOLÓGICO	
4.1	<p>Comprensión de la UAdeO y su contexto: Se constató que la UAdeO reconoce y analiza las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica lo cual se encuentra plasmado en el Plan Lince de Desarrollo Institucional (PLDI) (https://uadeo.mx/nuestra-universidad/rectoria/pldi/).</p> <p>De igual forma se verificó que el contexto de la organización se encuentra plasmado en el Manual de Gestión, el cual se encuentra publicado en la página de la UAdeO en la pestaña del SGI Estructura Documental (https://uadeo.mx/sgc/).</p> <p>El proceso de Admisión a Licenciatura cuenta con su matriz de análisis de riesgos y oportunidades.</p> <p>El seguimiento y revisión de la información sobre las cuestiones externas e internas de la UAdeO se realiza por medio del Informe Anual de la Rectora el cual se publica en la página oficial de la Universidad: Informe de Labores 2017-2018; 2018-2019 (https://uadeo.mx/nuestra-universidad/informes/).</p> <p>De igual forma se realiza el seguimiento de los indicadores del Plan Lince (PLDI) de forma trimestral en las direcciones de área y de las Unidades Regionales.</p>	C
4.2	<p>El Proceso de Soporte Tecnológico identifica cuáles son las partes interesadas de su proceso las cuales se encuentran plasmados en el Manual de Gestión (https://uadeo.mx/sgc/) y los requisitos de las mismas que son pertinentes al SG por medio de la Tabla de Enfoque a Procesos (https://uadeo.mx/sgc/). Las Direcciones de área realizan la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes a través de la revisión anual de la información documentada y seguimientos periódicos del desempeño de los procesos que integran el SGI a través de la Planificación de la Realización de Soporte Tecnológico (https://uadeo.mx/sgc/).</p> <p>De igual forma se cuenta con la matriz de riesgos y oportunidades del proceso en archivo electrónico, este se mostró durante la auditoria interna. También se identificó la información respecto a quienes son las partes interesadas de su proceso en el Manual de Gestión (https://uadeo.mx/sgc/).</p>	C
4.3	<p>El SGI de la UAdeO identifica y gestiona sus procesos, los cuales se describen y explican sus interacciones en el Manual de Gestión (https://uadeo.mx/sgc/). en la página 10, teniendo en cuenta las cuestiones internas y externas, los requisitos de las partes interesadas, los productos y/o servicios de la Universidad.</p>	C
4.4	<p>La organización establece, implementa y mantiene un SGI incluyendo los procesos necesarios y sus interacciones los cuales se encuentran establecidos en el Manual de Gestión (https://uadeo.mx/sgc/) página 10.</p> <p>Así mismo se constató que se encuentran identificadas las entradas y las salidas, los métodos, criterios, clientes y sus requisitos en la Tabla de Enfoque a Procesos la cual se encuentra en la página del sistema de gestión de la UAdeO (https://uadeo.mx/sgc/); de igual manera se verificó que se identifican los indicadores y su medición por medio de la Planificación de la realización del servicio (https://uadeo.mx/sgc/).</p> <p>De igual forma se mantiene la información documentada en que se sustenta este proceso mediante el procedimiento general de Elaboración y Control de Información Documentada así como la Guía para la Elaboración y Control de Información Documentada los cuales se encuentran en archivo electrónico.</p>	C

DESCRIPCIÓN DE HALLAZGOS		
REQUISITO	DESCRIPCIÓN (HECHO Y EVIDENCIA)	TIPO DE HALLAZGO
PROCESO	4. SOPORTE TECNOLÓGICO	
5.1	La Alta Dirección de la UAdeO demuestra que asume su liderazgo y compromiso (con un enfoque al cliente) colocando a disposición los recursos informáticos para que las actividades de Soporte Tecnológico sean llevadas a cabo de la mejor forma posible. También se determina y se consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente; se mostró matriz de riesgos y oportunidades en archivo electrónico.	C
5.2	La alta Dirección, implementa y mantiene la Política de Gestión con base en el análisis de su contexto apoyando su dirección estratégica con base en el Plan Lince de Desarrollo Institucional, la cual es comunicada a través del módulo del SGI (https://uadeo.mx/sgc/) y del resto de los canales de comunicación institucionales. Manual de Gestión en la página 13.	C
5.3	La Alta Dirección se asegura en todos los niveles de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes sean definidas, comunicadas y entendidas dentro del SGI mediante la Ley Orgánica, el Estatuto Orgánico, disponibles en https://uadeo.mx/ . El manual de organización general y reglamentos de la Dirección, organigramas, descripción de perfiles de puestos y/o procedimientos se encuentran en archivos electrónicos.	C
6.1	La UAdeO planifica el SGI determinando los riesgos y oportunidades; asegurando que puedan lograrse los resultados previstos, aumentar los efectos deseables, prevenir o reducir los efectos no deseados y lograr la mejora continua. Los procesos dan tratamiento a los riesgos a través de una matriz, la cual presentaron en archivo electrónico.	C
6.3	La UAdeO lleva a cabo de manera planificada y sistemática el control de los cambios al SGI y sus procesos considerando la disponibilidad de recursos, la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades, sustentado en el procedimiento de Revisión de la Dirección, en el procedimiento de No Conformidad y Acciones Correctivas, procedimiento de Actualización de Información Documentada, los cuales se mostraron en archivo electrónico.	C
7.1	Los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGI se determinan en la documentación específica del proceso. Corresponde al Titular de la Dirección de Soporte Tecnológico gestionar dichos recursos. Mostraron requisiciones para la compra de materiales, se constata que se dispone de equipo de cómputo, sistemas y redes para apoyar el proceso a los cuales se le da mantenimiento, de igual forma los auditados declararon contar con un ambiente adecuado para alcanzar las metas y objetivos del proceso. El proceso cuenta con la infraestructura suficiente para su operación.	C
7.2	La UAdeO, a través del Titular de la Dirección de Informática se asegura que el personal que participa en el proceso sea competente basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas, consideradas en los perfiles de puestos y soportados con expedientes. Al momento de la auditoría no se contó con la totalidad de los expedientes del personal que participa en el proceso con lo cual se da evidencia de la competencia de dicho personal.	O
7.3	La UAdeO asegura que el personal es consciente de la importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al cumplimiento de sus objetivos y requisitos del SG, esto lo demuestra por medio de la participación del personal en los procesos y en los resultados alcanzados, sobre todo en esta contingencia se puso de manifiesto el gran compromiso del personal que participa en este proceso.	C

DESCRIPCIÓN DE HALLAZGOS		
REQUISITO	DESCRIPCIÓN (HECHO Y EVIDENCIA)	TIPO DE HALLAZGO
PROCESO	4. SOPORTE TECNOLÓGICO	
7.4	La UAdeO determina las comunicaciones internas y externas pertinentes al SGI establecidas en el Manual de Gestión; en la comunicación interna el Director difunde la política de gestión, objetivos de los procesos, requisitos de los usuarios y partes interesadas, disposiciones legales y reglamentarias aplicables. Se mostró la difusión de los documentos correspondientes a la planeación, operación y control del proceso y el logro de los objetivos planteados, en los medios de comunicación institucionales tales como: la página institucional, reuniones de trabajo, correos electrónicos, teléfono, comunicación verbal y mensajería. Se procede de la misma manera con la comunicación externa con clientes y partes interesadas, la retroalimentación incluye además, las encuestas de satisfacción de los usuarios y el buzón de quejas y sugerencias.	C
7.5	La UAdeO cuenta con un soporte de los documentos necesarios para la eficacia del SGI, en los cuales se establecen o referencia la información documentada requerida por las normas ISO 9001. Mostraron el Manual de Gestión y la información documentada con la que se demuestra (mantenida y conservada) la planificación, operación y control del proceso. La cual se encuentra disponible en el módulo del SGI https://uadeo.mx/sgc/ y las evidencias particulares del proceso son controladas por quienes participan en él. Mostraron el procedimiento general de Elaboración y Control de la Información Documentada y de su guía.	C
8.1	El proceso de Soporte Tecnológico, planifica, implementa y controla las actividades necesarias para la realización de sus productos y servicios. Los auditados mostraron la Planificación de la Realización del Servicio, la cual se encuentra disponible en el módulo https://uadeo.mx/sgc/	C
8.2	Requisitos relacionados con el producto o servicio. En la Tabla de Enfoque que mostraron los auditados como información documentada se encuentran establecidos los requisitos para la prestación del servicio: legales y reglamentarios, los establecidos por el cliente y los de la organización.	C
8.4	No se identifica proveedores externos para este proceso, ya que el personal con el que se cuenta tiene las capacidades suficientes para brindar el servicio de soporte informático, tanto en instalación de hardware como de software que utiliza en toda la organización.	C
8.5	El proceso se implementa bajo condiciones controladas, para ello existe un procedimiento específico en el cual demuestra los mecanismos para identificar las propiedades pertenecientes al cliente y su trazabilidad, así mismo, el proveedor externo proporciona los resultados del examen diagnóstico de los aspirantes.	C
9.1	El Seguimiento, medición, análisis y evaluación del proceso fue a través del cumplimiento del objetivo del proceso, que a la letra dice "Lograr satisfacer las necesidades de los usuarios del Proceso de Soporte Tecnológico." En este sentido se informa que se incrementa el número de aspirantes inscritos en los PE, en el ciclo escolar 2019-2020 se inscribieron 6,194 mientras que en el ciclo escolar actual se inscribieron 6,292 presentó un incremento de alrededor de 1.56%. No obstante, las difíciles condiciones que presenta la contingencia el proceso de Soporte Tecnológico apoya en realizar las providencias necesarias para brindar su servicios a los procesos necesarios, de forma virtual.	C

DESCRIPCIÓN DE HALLAZGOS		
REQUISITO	DESCRIPCIÓN (HECHO Y EVIDENCIA)	TIPO DE HALLAZGO
PROCESO	4. SOPORTE TECNOLÓGICO	
10.2	Las Direcciones de Área determinan y seleccionan las oportunidades de mejora e implementan cualquier acción necesaria para el logro de los resultados previstos mediante el cumplimiento de sus requisitos y aumentar la satisfacción del usuario. Para dar seguimiento a las No Conformidades y a las Acciones Correctivas se propone al momento de la entrevista el diseño e implementación de un Sistema automatizado que incremente el alcance del proceso de Soporte Técnico y contribuya a la mejora del resto de procesos que integran el SGI.	OM
10.3	Este proceso mejora continuamente su conveniencia, adecuación y eficacia. Por motivo de la contingencia, se tomaron las providencias para apoyar a que el proceso de Admisión se realizara en línea, salvaguardando así la salud de sus principales clientes (estudiantes) sin afectar los objetivos establecidos para el proceso.	C

DESCRIPCIÓN DE HALLAZGOS		
REQUISITO	DESCRIPCIÓN (HECHO Y EVIDENCIA)	TIPO DE HALLAZGO
PROCESO	5. NÓMINA	
4.1	Comprensión de la UAdeO y su contexto: La UAdeO reconoce y analiza las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica lo cual se encuentra plasmado en el Plan Lince de Desarrollo Institucional (PLDI) (https://uadeo.mx/nuestra-universidad/rectoria/pldi/) De igual forma el contexto de la organización se encuentra plasmado en el Manual de Gestión y está publicado en la página de la UAdeO en la pestaña del SGI Estructura Documental (https://uadeo.mx/sgc/). Por su parte, el proceso de Nómina cuenta con una matriz de análisis de riesgos y oportunidades. El seguimiento y revisión de la información sobre las cuestiones externas e internas de la UAdeO se realiza por medio del Informe Anual de la Rectora el cual se publica en la página oficial de la Universidad: Informe de Labores 2017-2018; 2018-2019 (https://uadeo.mx/nuestra-universidad/informes/). De igual forma se realiza el seguimiento de los indicadores del Plan Lince (PLDI) de forma trimestral en las direcciones de área y de las Unidades Regionales.	C
4.2	El Proceso de Nómina identifica cuáles son las partes interesadas de su proceso las cuales se encuentran plasmadas en el Manual de Gestión (https://uadeo.mx/sgc/) y los requisitos de las mismas que son pertinentes al SG por medio de la Tabla de Enfoque a Procesos (https://uadeo.mx/sgc/) Las Direcciones de área realizan la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes a través de la revisión anual de la información documentada y seguimientos periódicos del desempeño de los procesos que integran el SGI a través de la Planificación de la Realización de Nomina (https://uadeo.mx/sgc/). De igual forma se cuenta con la matriz de riesgos y oportunidades del proceso en archivo electrónico el cual mostraron durante la auditoria interna. También identifican la información respecto a quienes son las partes interesadas de su proceso en el Manual de Gestión (https://uadeo.mx/sgc/).	C
4.3	El SGI de la UAdeO identifica y gestiona doce procesos, los cuales se describen y explican sus interacciones en el Manual de Gestión https://uadeo.mx/sgc/ en la página 10, teniendo en cuenta las cuestiones internas y externas, los requisitos de las partes interesadas, los productos y/o servicios de la Universidad.	C

DESCRIPCIÓN DE HALLAZGOS		
REQUISITO	DESCRIPCIÓN (HECHO Y EVIDENCIA)	TIPO DE HALLAZGO
PROCESO	5. NÓMINA	
4.4	<p>La organización establece, implementa y mantiene un SGI incluyendo los procesos necesarios y sus interacciones los cuales se encuentran establecidos en el Manual de Gestión (https://uadeo.mx/sgc/) página 10.</p> <p>Así mismo se constató que se encuentran identificadas las entradas y las salidas, los métodos, criterios, clientes y sus requisitos en la Tabla de Enfoque a Procesos la cual se encuentra en la página del sistema de gestión de la UAdeO (https://uadeo.mx/sgc/); de igual manera se verificó que se identifican los indicadores y su medición por medio de la Planificación de la realización del servicio (https://uadeo.mx/sgc/).</p> <p>De igual forma se mantiene la información documentada en que se sustenta este proceso mediante el procedimiento general de Elaboración y Control de Información Documentada así como la Guía para la Elaboración y Control de Información Documentada los cuales se encuentran en archivo electrónico.</p>	C
5.1	<p>La Alta Dirección de la UAdeO demuestra que asume su liderazgo y compromiso (con un enfoque al cliente) colocando a disposición los recursos informáticos para que los trámites de admisión sean llevados a cabo en línea. También se determina y se consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente; se mostró matriz de riesgos y oportunidades en archivo electrónico.</p>	C
5.2	<p>La alta Dirección, implementa y mantiene la Política de Gestión con base en el análisis de su contexto apoyando su dirección estratégica con base en el Plan Lince de Desarrollo Institucional, la cual es comunicada a través del módulo del SGI (https://uadeo.mx/sgc/) y del resto de los canales de comunicación institucionales. Manual de Gestión en la página 13.</p>	C
5.3	<p>La Alta Dirección se asegura en todos los niveles de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes sean definidas, comunicadas y entendidas dentro del SGI mediante la Ley Orgánica, el Estatuto Orgánico, disponibles en https://uadeo.mx/. El manual de organización general y reglamentos de la Dirección, organigramas, descripción de perfiles de puestos y/o procedimientos se encuentran en archivos electrónicos.</p>	C
6.1	<p>La UAdeO planifica el SGI determinando los riesgos y oportunidades; asegurando que puedan lograrse los resultados previstos, aumentar los efectos deseables, prevenir o reducir los efectos no deseados y lograr la mejora continua. Los procesos dan tratamiento a los riesgos a través de una matriz, la cual presentaron en archivo electrónico.</p>	C
6.2	<p>La UAdeO establece los objetivos para las funciones, niveles pertinentes y los procesos necesarios para el SGI y mantiene información documentada sobre los objetivos tomando en cuenta su planificación de la realización del servicio, el cual mostraron en archivo electrónico y se encuentra disponible en el módulo de SGI https://uadeo.mx/sgc/</p>	C
6.3	<p>La UAdeO lleva a cabo de manera planificada y sistemática el control de los cambios al SGI y sus procesos considerando la disponibilidad de recursos, la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades, sustentado en el procedimiento de Revisión de la Dirección, en el procedimiento de No Conformidad y Acciones Correctivas, procedimiento de Actualización de Información Documentada, los cuales se mostraron en archivo electrónico.</p>	C

DESCRIPCIÓN DE HALLAZGOS		
REQUISITO	DESCRIPCIÓN (HECHO Y EVIDENCIA)	TIPO DE HALLAZGO
PROCESO	5. NÓMINA	
7.1	Los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGI se determinan en la documentación específica del proceso. Corresponde al Titular de la Dirección de Administración gestionar dichos recursos. Mostraron requisiciones para la compra de materiales, se constata que se dispone de equipo de cómputo, sistemas y redes para apoyar el proceso a los cuales se le da mantenimiento, de igual forma los auditados declararon contar con un ambiente adecuado para alcanzar las metas y objetivos del proceso. El proceso cuenta con la infraestructura suficiente para su operación.	C
7.2	La UAdeO, a través del Titular de la Dirección de Recursos Humanos se asegura que el personal que participa en el proceso sea competente basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas, consideradas en los perfiles de puestos y soportados con expedientes. Al momento se observó que no cuenta con la totalidad de los expedientes del personal que participa en el proceso. Asimismo, el personal responsable del proceso carece de conocimiento y comprensión del contexto que afecta al proceso; como también, no tiene los conocimientos para realizar la matriz de riesgos y oportunidades, que permita anteponerse a sucesos probables que limiten la consecución de objetivos.	O
7.3	La UAdeO asegura que el personal es consciente de la importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al cumplimiento de sus objetivos y requisitos del SG, esto lo demuestra por medio de la participación del personal en los procesos y en los resultados alcanzados, sobre todo en esta contingencia se puso de manifiesto el gran compromiso del personal que participa en este proceso.	C
7.4	La UAdeO determina las comunicaciones internas y externas pertinentes al SGI establecidas en el Manual de Gestión; en la comunicación interna el Director difunde la política de gestión, objetivos de los procesos, requisitos de los usuarios y partes interesadas, disposiciones legales y reglamentarias aplicables. Se mostró la difusión de los documentos correspondientes a la planeación, operación y control del proceso y el logro de los objetivos planteados, en los medios de comunicación institucionales tales como: la página institucional, reuniones de trabajo, correos electrónicos, teléfono, comunicación verbal y mensajería. Se procede de la misma manera con la comunicación externa con clientes y partes interesadas, la retroalimentación incluye además, las encuestas de satisfacción de los usuarios y el buzón de quejas y sugerencias.	C
7.5	La UAdeO cuenta con un soporte de los documentos necesarios para la eficacia del SGI, en los cuales se establecen o referencia la información documentada requerida por las normas ISO 9001. Mostraron el Manual de Gestión y la información documentada con la que se demuestra (mantenida y conservada) la planificación, operación y control del proceso. La cual se encuentra disponible en el módulo del SGI https://uadeo.mx/sgc/ y las evidencias particulares del proceso son controladas por quienes participan en él. Mostraron el procedimiento general de Elaboración y Control de la Información Documentada y de su guía.	C
8.1	El proceso de Nómina se planifica, implementa y controla las actividades necesarias para la realización de sus productos y servicios. Los auditados mostraron la Planificación de la Realización del Servicio, la cual se encuentra disponible en el módulo https://uadeo.mx/sgc/	C

DESCRIPCIÓN DE HALLAZGOS		
REQUISITO	DESCRIPCIÓN (HECHO Y EVIDENCIA)	TIPO DE HALLAZGO
PROCESO	5. NÓMINA	
8.2	Requisitos relacionados con el producto o servicio. En la Tabla de Enfoque que mostraron los auditados como información documentada se encuentran establecidos los requisitos para la prestación del servicio: legales y reglamentarios, los establecidos por el cliente y los de la organización.	C
8.4	El proceso de nómina identifica a sus proveedores externos por medio de la Tabla de Enfoque a Procesos, la cual mostraron los auditados en archivos electrónico al momento de la auditoría.	C
8.5	El proceso se implementa bajo condiciones controladas, para ello existe un procedimiento específico en el cual demuestra los mecanismos para identificar las propiedades pertenecientes al cliente y su trazabilidad, así mismo, el proveedor externo proporciona los resultados del examen diagnóstico de los aspirantes.	C
9.1	El Seguimiento, medición, análisis y evaluación del proceso es a través del cumplimiento de sus objetivos. Se tienen establecidos métodos en la información documentada para asegurar resultados válidos.	C
9.1.2	La UAdeO realiza el seguimiento de la percepción del cliente a través de las encuestas y de acuerdo con la metodología descrita en el procedimiento para la satisfacción de usuario. El personal auditado del proceso informó que debido a la pandemia no se está firmando con oportunidad el registro del pago de nómina, lo cual dificulta la aplicación de la encuesta al cliente que generalmente se hacía en esa parte del proceso. Tampoco se mostró el informe de los resultados de las encuestas aplicadas en este proceso.	O
10.2	Se cuenta con un procedimiento general para no conformidades y acciones correctivas, el cual se mostró en archivo electrónico, sin embargo, no se identificaron acciones correctivas del proceso.	C
10.3	Este proceso mejora continuamente su conveniencia, adecuación y eficacia. Por motivo de la contingencia, se tomaron las providencias para que el proceso de Admisión se realizara en línea, salvaguardando así la salud de sus principales clientes (estudiantes) sin afectar los objetivos establecidos para el proceso.	C

DESCRIPCIÓN DE HALLAZGOS		
REQUISITO	DESCRIPCIÓN (HECHO Y EVIDENCIA)	TIPO DE HALLAZGO
PROCESO	6. PERMANENCIA ESCOLAR	
4.1	<p>Comprensión de la UAdeO y su contexto: Se constató que la UAdeO reconoce y analiza las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica lo cual se encuentra plasmado en el Plan Lince de Desarrollo Institucional (PLDI) (https://uadeo.mx/nuestra-universidad/rectoria/pldi/).</p> <p>De igual forma se verificó que el contexto de la organización se encuentra plasmado en el Manual de Gestión, el cual se encuentra publicado en la página de la UAdeO en la pestaña del SGI Estructura Documental (https://uadeo.mx/sgc/).</p> <p>El proceso de Admisión a Licenciatura cuenta con su matriz de análisis de riesgos y oportunidades.</p> <p>El seguimiento y revisión de la información sobre las cuestiones externas e internas de la UAdeO se realiza por medio del Informe Anual de la Rectoría el cual se publica en la página oficial de la Universidad: Informe de Labores 2017-2018; 2018-2019 (https://uadeo.mx/nuestra-universidad/informes/).</p> <p>De igual forma se realiza el seguimiento de los indicadores del Plan Lince (PLDI) de forma trimestral en las direcciones de área y de las Unidades Regionales.</p>	C

DESCRIPCIÓN DE HALLAZGOS		
REQUISITO	DESCRIPCIÓN (HECHO Y EVIDENCIA)	TIPO DE HALLAZGO
PROCESO	6. PERMANENCIA ESCOLAR	
4.2	El proceso de Permanencia Escolar identifica cuáles son las partes interesadas, mismas que se encuentran plasmados en el Manual de Gestión (https://uadeo.mx/sgc/) y los requisitos de las mismas que son pertinentes al SG por medio de la Tabla de Enfoque a Procesos (https://uadeo.mx/sgc/) Las Direcciones de área realizan la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes a través de la revisión anual de la información documentada y seguimientos periódicos del desempeño de los procesos que integran el SGI a través de la Planificación de la realización de la reinscripción, acreditación y certificación de estudios, la cual se encuentra en el módulo del SGI (https://uadeo.mx/sgc/). De igual forma se cuenta con la matriz de riesgos y oportunidades del proceso en archivo electrónico el cual mostraron durante la auditoria interna. También identifican la información respecto a quienes son las partes interesadas de su proceso en el Manual de Gestión (https://uadeo.mx/sgc/).	C
4.3	El SGI de la UAdeO identifica y gestiona doce tipos de procesos, los cuales se describen y explican sus interacciones en el Manual de Gestión https://uadeo.mx/sgc/ en la página 10, teniendo en cuenta las cuestiones internas y externas, los requisitos de las partes interesadas, los productos y/o servicios de la Universidad. En esta se encuentra el proceso de Permanencia Escolar.	C
4.4	La organización establece, implementa y mantiene un SGI incluyendo los procesos necesarios y sus interacciones los cuales se encuentran establecidos en el Manual de Gestión (https://uadeo.mx/sgc/) página 10. Así mismo se constató que se encuentran identificadas las entradas y las salidas, los métodos, criterios, clientes y sus requisitos en la Tabla de Enfoque a Procesos la cual se encuentra en la página del sistema de gestión de la UAdeO (https://uadeo.mx/sgc/); de igual manera se verificó que se identifican los indicadores y su medición por medio de la Planificación de la realización de la reinscripción, acreditación y certificación de estudios (https://uadeo.mx/sgc/). De igual forma se mantiene la información documentada en que se sustenta este proceso mediante el procedimiento general de Elaboración y Control de Información Documentada así como la Guía para la Elaboración y Control de Información Documentada los cuales se encuentran en archivo electrónico.	C
5.1	Enfoque al usuario. Se determinan, se comprenden y se cumplen regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables. La Alta Dirección de la UAdeO demuestra que asume su liderazgo y compromiso (con un enfoque al cliente) colocando a disposición los recursos informáticos para los trámites relacionados con la permanencia escolar de los estudiantes para que se realicen en línea. También se determina y se consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente. Se mostró por parte de los auditados la matriz de riesgos y oportunidades.	C
5.2	La alta Dirección, implementa y mantiene la Política de Gestión con base en el análisis de su contexto apoyando su dirección estratégica con base en el Plan Lince de Desarrollo Institucional, la cual es comunicada a través del módulo del SGI (https://uadeo.mx/sgc/) y del resto de los canales de comunicación institucionales. Manual de Gestión en la página 13.	C

DESCRIPCIÓN DE HALLAZGOS		
REQUISITO	DESCRIPCIÓN (HECHO Y EVIDENCIA)	TIPO DE HALLAZGO
PROCESO	6. PERMANENCIA ESCOLAR	
5.3	La Alta Dirección se asegura en todos los niveles de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes sean definidas, comunicadas y entendidas dentro del SGI mediante la Ley Orgánica, el Estatuto Orgánico, disponibles en https://uadeo.mx/ . El manual de organización general y reglamentos de la Dirección, organigramas, descripción de perfiles de puestos y/o procedimientos se encuentran en archivos electrónicos.	C
6.1	La UAdeO planifica el SGI determinando los riesgos y oportunidades; asegurando que puedan lograrse los resultados previstos, aumentar los efectos deseables, prevenir o reducir los efectos no deseados y lograr la mejora continua. Los procesos dan tratamiento a los riesgos a través de una matriz, la cual presentaron en archivo electrónico.	C
6.2	La UAdeO establece los objetivos para las funciones, niveles pertinentes y los procesos necesarios para el SGI y mantiene información documentada sobre los objetivos tomando en cuenta la Planificación de la realización de la reinscripción, acreditación y certificación de estudios, la cual mostraron en archivo electrónico y se encuentra disponible en el módulo de SGI https://uadeo.mx/sgc/ .	C
6.3	La UAdeO lleva a cabo de manera planificada y sistemática el control de los cambios al SGI y sus procesos considerando la disponibilidad de recursos, la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades, sustentado en la Revisión de la Dirección, Acciones Correctivas y la revisión y actualización de la información documentada para la planeación, operación y control de los procesos. En este último caso de cambios a la información documentada se detecta al momento de la entrevista que solo se realizan acuerdos para inscripciones extemporáneas que no se reflejan plenamente en el contenido de dicha información documentada, cuya registro en Permanencia Escolar se carece del dato.	O
7.1	Los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGI se determinan en la documentación específica del proceso. Corresponde al Titular de la Dirección de Administración gestionar dichos recursos. Mostraron requisiciones para la compra de materiales, se constata que se dispone de equipo de cómputo, sistemas y redes para apoyar el proceso a los cuales se le da mantenimiento, de igual forma los auditados declararon contar con un ambiente adecuado para alcanzar las metas y objetivos del proceso. El proceso cuenta con la infraestructura suficiente para su operación.	C
7.1.4	La UAdeO determina, proporciona y mantiene el ambiente de trabajo necesario para la operación de los procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios, en su ámbito físico los espacios de trabajo deben contar con iluminación y ventilación adecuada, libres de humo y de humedad y se asean para que el personal realice sus funciones en un ambiente limpio y agradable. Los auditados manifiestan que en la Unidad Regional Mazatlán presentan problemas de humedad.	O
7.2	La UAdeO, a través de la Dirección de Administración Escolar se asegura que el personal que participa en el proceso sea competente basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas, consideradas en los perfiles de puestos y soportados con expedientes. Al momento de la auditoría se detectó que parte del personal que participa en el proceso no se ha actualizado con cursos de capacitación, específicamente se expresó ésta situación se presentaba en el personal de las Unidades Regionales.	C

DESCRIPCIÓN DE HALLAZGOS		
REQUISITO	DESCRIPCIÓN (HECHO Y EVIDENCIA)	TIPO DE HALLAZGO
PROCESO	6. PERMANENCIA ESCOLAR	
7.3	La UAdeO asegura que el personal es consciente de la importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al cumplimiento de sus objetivos y requisitos del SG, esto lo demuestra por medio de la participación del personal en los procesos y en los resultados alcanzados, sobre todo en esta contingencia se puso de manifiesto el gran compromiso del personal que participa en este proceso.	C
7.4	La UAdeO determina las comunicaciones internas y externas pertinentes al SGI establecidas en el Manual de Gestión; en la comunicación interna el Director difunde la política de gestión, objetivos de los procesos, requisitos de los usuarios y partes interesadas, disposiciones legales y reglamentarias aplicables. Se mostró la difusión de los documentos correspondientes a la planeación, operación y control del proceso y el logro de los objetivos planteados, en los medios de comunicación institucionales tales como: la página institucional, reuniones de trabajo, correos electrónicos, teléfono, comunicación verbal y mensajería. Se procede de la misma manera con la comunicación externa con clientes y partes interesadas, la retroalimentación incluye además, las encuestas de satisfacción de los usuarios y el buzón de quejas y sugerencias.	C
7.5	La UAdeO cuenta con un soporte de los documentos necesarios para la eficacia del SGI, en los cuales se establecen o referencia la información documentada requerida por las normas ISO 9001. Mostraron el Manual de Gestión y la información documentada con la que se demuestra (mantenida y conservada) la planificación, operación y control del proceso. La cual se encuentra disponible en el módulo del SGI https://uadeo.mx/sgc/ y las evidencias particulares del proceso son controladas por quienes participan en él. Mostraron el procedimiento general de Elaboración y Control de la Información Documentada y de su guía.	C
8.1	El proceso de Admisión a Licenciatura planifica, implementa y controla las actividades necesarias para la realización de sus productos y servicios. Los auditados mostraron la Planificación de la Realización del Servicio, la cual se encuentra disponible en el módulo https://uadeo.mx/sgc/	C
8.2	Requisitos relacionados con el producto o servicio. En la Tabla de Enfoque que mostraron los auditados como información documentada se encuentran establecidos los requisitos para la prestación del servicio: legales y reglamentarios, los establecidos por el cliente y los de la organización.	C
8.4	Se identifica como proveedor externo del proceso al CENEVAL quien aplica examen diagnóstico a los aspirantes de acuerdo con el perfil de ingreso de los programas educativos que oferta la UAdeO.	C
8.5	El proceso se implementa bajo condiciones controladas, para ello existe un procedimiento específico en el cual demuestra los mecanismos para identificar las propiedades pertenecientes al cliente y su trazabilidad, así mismo, el proveedor externo proporciona los resultados del examen diagnóstico de los aspirantes.	C
9.1	Se lleva a cabo la medición de satisfacción; sin embargo, se muestra imprecisiones en la recolección de datos, por lo que se sugiere implementar mecanismos informáticos para obtención de los datos y tratamiento de los mismos.	OM
10.2	Se cuenta con un procedimiento general para no conformidades y acciones correctivas, el cual se mostró en archivo electrónico, sin embargo, no se identificaron acciones correctivas del proceso.	C

DESCRIPCIÓN DE HALLAZGOS		
REQUISITO	DESCRIPCIÓN (HECHO Y EVIDENCIA)	TIPO DE HALLAZGO
PROCESO	6. PERMANENCIA ESCOLAR	
10.3	Este proceso mejora continuamente su conveniencia, adecuación y eficacia. Por motivo de la contingencia, se tomaron las providencias para que el proceso de Admisión se realizara en línea, salvaguardando así la salud de sus principales clientes (estudiantes) sin afectar los objetivos establecidos para el proceso.	C

DESCRIPCIÓN DE HALLAZGOS		
REQUISITO	DESCRIPCIÓN (HECHO Y EVIDENCIA)	TIPO DE HALLAZGO
PROCESO	7. SERVICIO SOCIAL	
4.1	<p>Comprensión de la UAdeO y su contexto: Se constató que la UAdeO reconoce y analiza las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica lo cual se encuentra plasmado en el Plan Lince de Desarrollo Institucional (PLDI) (https://uadeo.mx/nuestra-universidad/rectoria/pldi/)</p> <p>De igual forma se verificó que el contexto de la organización se encuentra plasmado en el Manual de Gestión, el cual se encuentra publicado en la página de la UAdeO en la pestaña del SGI Estructura Documental (https://uadeo.mx/sgc/)</p> <p>El proceso de Admisión a Licenciatura cuenta con su matriz de análisis de riesgos y oportunidades.</p> <p>El seguimiento y revisión de la información sobre las cuestiones externas e internas de la UAdeO se realiza por medio del Informe Anual de la Rectora el cual se publica en la página oficial de la Universidad: Informe de Labores 2017-2018; 2018-2019 (https://uadeo.mx/nuestra-universidad/informes/).</p> <p>De igual forma se realiza el seguimiento de los indicadores del Plan Lince (PLDI) de forma trimestral en las direcciones de área y de las Unidades Regionales.</p>	C
4.2	<p>El Proceso de Servicio Social se identifica las partes interesadas en el Manual de Gestión (https://uadeo.mx/sgc/) y los requisitos de las mismas pertinentes al SGI, que se encuentran en la Tabla de Enfoque a Procesos (https://uadeo.mx/sgc/). Las Direcciones de área realizan la revisión de la información sobre estas partes interesadas, y sus requisitos pertinentes a través de la revisión anual de la información documentada, como también da seguimiento periódico al desempeño de los procesos que integran el SGI, en la etapa de planeación del Servicio Social (https://uadeo.mx/sgc/). De igual forma se cuenta con una matriz de riesgos y oportunidades del proceso en archivo electrónico, misma que fue mostrada en la entrevista.</p>	C
4.3	<p>El SGI de la UAdeO identifica y gestiona cinco tipos de procesos, los cuales se describen y explican sus interacciones en el Manual de Gestión https://uadeo.mx/sgc/ en la página 10, teniendo en cuenta las cuestiones internas y externas, los requisitos de las partes interesadas, los productos y/o servicios de la Universidad. En esta se encuentra el proceso de Servicio Social.</p>	C

DESCRIPCIÓN DE HALLAZGOS		
REQUISITO	DESCRIPCIÓN (HECHO Y EVIDENCIA)	TIPO DE HALLAZGO
PROCESO	7. SERVICIO SOCIAL	
4.4	<p>La organización establece, implementa y mantiene un SGI incluyendo los procesos necesarios y sus interacciones los cuales se encuentran establecidos en el Manual de Gestión (https://uadeo.mx/sgc/) página 10.</p> <p>Así mismo se constató que se encuentran identificadas las entradas y las salidas, los métodos, criterios, clientes y sus requisitos en la Tabla de Enfoque a Procesos la cual se encuentra en la página del sistema de gestión de la UAdeO (https://uadeo.mx/sgc/); de igual manera se verificó que se identifican los indicadores y su medición por medio de la Planificación de la realización del servicio (https://uadeo.mx/sgc/).</p> <p>De igual forma se mantiene la información documentada en que se sustenta este proceso mediante el procedimiento general de Elaboración y Control de Información Documentada así como la Guía para la Elaboración y Control de Información Documentada los cuales se encuentran en archivo electrónico.</p>	C
5.1	<p>La Alta Dirección de la UAdeO demuestra que asume su liderazgo y compromiso (con un enfoque al cliente) colocando a disposición los recursos informáticos para que los trámites de admisión sean llevados a cabo en línea. También se determina y se consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente; se mostró matriz de riesgos y oportunidades en archivo electrónico.</p>	C
5.2	<p>La alta Dirección, implementa y mantiene la Política de Gestión con base en el análisis de su contexto apoyando su dirección estratégica con base en el Plan Lince de Desarrollo Institucional, la cual es comunicada a través del módulo del SGI (https://uadeo.mx/sgc/) y del resto de los canales de comunicación institucionales. Manual de Gestión en la página 13.</p>	C
5.3	<p>La Alta Dirección se asegura en todos los niveles de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes sean definidas, comunicadas y entendidas dentro del SGI mediante la Ley Orgánica, el Estatuto Orgánico, disponibles en https://uadeo.mx/. El manual de organización general y reglamentos de la Dirección, organigramas, descripción de perfiles de puestos y/o procedimientos se encuentran en archivos electrónicos.</p>	C
6.2	<p>La UAdeO establece los objetivos para las funciones, niveles pertinentes y los procesos necesarios para el SGI y mantiene información documentada sobre los objetivos tomando en cuenta su planificación de la realización del servicio, el cual mostraron en archivo electrónico y se encuentra disponible en el módulo de SGI https://uadeo.mx/sgc/.</p>	C
6.2	<p>La UAdeO establece los objetivos para las funciones, niveles pertinentes y los procesos necesarios para el SGI y mantiene información documentada sobre los objetivos tomando en cuenta su planificación de la realización del servicio, el cual mostraron en archivo electrónico y se encuentra disponible en el módulo de SGI https://uadeo.mx/sgc/.</p>	C
6.3	<p>La UAdeO lleva a cabo de manera planificada y sistemática el control de los cambios al SGI y sus procesos considerando la disponibilidad de recursos, la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades, sustentado en el procedimiento de Revisión de la Dirección, en el procedimiento de No Conformidad y Acciones Correctivas, procedimiento de Actualización de Información Documentada, los cuales se mostraron en archivo electrónico.</p>	C

DESCRIPCIÓN DE HALLAZGOS		
REQUISITO	DESCRIPCIÓN (HECHO Y EVIDENCIA)	TIPO DE HALLAZGO
PROCESO	7. SERVICIO SOCIAL	
7.1	Los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGI se determinan en la documentación específica del proceso. Corresponde al Titular de la Dirección de Administración gestionar dichos recursos. Mostraron requisiciones para la compra de materiales, se constata que se dispone de equipo de cómputo, sistemas y redes para apoyar el proceso a los cuales se le da mantenimiento, de igual forma los auditados declararon contar con un ambiente adecuado para alcanzar las metas y objetivos del proceso. El proceso cuenta con la infraestructura suficiente para su operación.	C
7.2	La UAdeO, a través del Titular de la Dirección de Administración Escolar se asegura que el personal que participa en el proceso sea competente basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas, consideradas en los perfiles de puestos y soportados con expedientes. Sin embargo, al momento de la auditoría no se contó con la totalidad de los expedientes del personal que participa en el proceso.	O
7.3	La UAdeO asegura que el personal es consciente de la importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al cumplimiento de sus objetivos y requisitos del SG, esto lo demuestra por medio de la participación del personal en los procesos y en los resultados alcanzados, sobre todo en esta contingencia se puso de manifiesto el gran compromiso del personal que participa en este proceso.	C
7.4	La UAdeO determina las comunicaciones internas y externas pertinentes al SGI establecidas en el Manual de Gestión; en la comunicación interna el Director difunde la política de gestión, objetivos de los procesos, requisitos de los usuarios y partes interesadas, disposiciones legales y reglamentarias aplicables. Se mostró la difusión de los documentos correspondientes a la planeación, operación y control del proceso y el logro de los objetivos planteados, en los medios de comunicación institucionales tales como: la página institucional, reuniones de trabajo, correos electrónicos, teléfono, comunicación verbal y mensajería. Se procede de la misma manera con la comunicación externa con clientes y partes interesadas, la retroalimentación incluye además, las encuestas de satisfacción de los usuarios y el buzón de quejas y sugerencias.	C
7.5	La UAdeO cuenta con un soporte de los documentos necesarios para la eficacia del SGI, en los cuales se establecen o referencia la información documentada requerida por las normas ISO 9001. Mostraron el Manual de Gestión y la información documentada con la que se demuestra (mantenida y conservada) la planificación, operación y control del proceso. La cual se encuentra disponible en el módulo del SGI https://uadeo.mx/sgc/ y las evidencias particulares del proceso son controladas por quienes participan en él. Mostraron el procedimiento general de Elaboración y Control de la Información Documentada y de su guía.	C
8.1	El proceso de Servicio Social, planifica, implementa y controla las actividades necesarias para la realización de sus productos y servicios. Los auditados mostraron la Planificación de la Realización del Servicio, la cual se encuentra disponible en el módulo https://uadeo.mx/sgc/	C
8.2	Requisitos relacionados con el producto o servicio. En la Tabla de Enfoque que mostraron los auditados como información documentada se encuentran establecidos los requisitos para la prestación del servicio: legales y reglamentarios, los establecidos por el cliente y los de la organización.	C
8.4	No aplica.	N/A

DESCRIPCIÓN DE HALLAZGOS		
REQUISITO	DESCRIPCIÓN (HECHO Y EVIDENCIA)	TIPO DE HALLAZGO
PROCESO	7. SERVICIO SOCIAL	
8.5	El proceso se implementa bajo condiciones controladas, para ello existe un procedimiento específico en el cual demuestra los mecanismos para identificar las propiedades pertenecientes al cliente y su trazabilidad.	C
9.1	El Seguimiento, medición, análisis y evaluación del proceso fue a través del cumplimiento del objetivo del proceso, que a la letra dice "Contribuir a la eficiencia terminal de la UAdeO, mediante la prestación del Servicio Social de todo aquel alumno que cumpla con los requisitos para iniciarlo". Se solicitaron los registros que dan cuenta del cumplimiento del objetivo y de la realización de las actividades contenidas en el procedimiento específico de prestación del servicio social. Los auditados manifestaron que al momento de la auditoría no tenían la totalidad de los registros de seguimiento y medición de los resultados del proceso.	O
10.2	Se cuenta con un procedimiento general para no conformidades y acciones correctivas, el cual se mostró en archivo electrónico, sin embargo, no se identificaron acciones correctivas del proceso.	C
10.3	Este proceso mejora continuamente su conveniencia, adecuación y eficacia. Por motivo de la contingencia, se tomaron las providencias para que el proceso de Servicio Social se llevara en línea, salvaguardando así la salud de sus principales clientes (estudiantes) sin afectar los objetivos establecidos para el proceso.	C

DESCRIPCIÓN DE HALLAZGOS		
REQUISITO	DESCRIPCIÓN (HECHO Y EVIDENCIA)	TIPO DE HALLAZGO
PROCESO	8. INGRESOS	
4.1	Comprensión de la UAdeO y su contexto: Se constató que la UAdeO reconoce y analiza las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica lo cual se encuentra plasmado en el Plan Lince de Desarrollo Institucional (PLDI) (https://uadeo.mx/nuestra-universidad/rectoria/pldi/) De igual forma se verificó que el contexto de la organización se encuentra plasmado en el Manual de Gestión, el cual se encuentra publicado en la página de la UAdeO en la pestaña del SGI Estructura Documental (https://uadeo.mx/sgc/) El proceso de Admisión a Licenciatura cuenta con su matriz de análisis de riesgos y oportunidades. El seguimiento y revisión de la información sobre las cuestiones externas e internas de la UAdeO se realiza por medio del Informe Anual de la Rectoría el cual se publica en la página oficial de la Universidad: Informe de Labores 2017-2018; 2018-2019 (https://uadeo.mx/nuestra-universidad/informes/). De igual forma se realiza el seguimiento de los indicadores del Plan Lince (PLDI) de forma trimestral en las direcciones de área y de las Unidades Regionales.	C
4.2	El Proceso de Ingresos identifica las partes interesadas, las cuales se encuentran plasmadas en el Manual de Gestión (https://uadeo.mx/sgc/), y los requisitos de las mismas que son pertinentes al SGI en la Tabla de Enfoque a Procesos (https://uadeo.mx/sgc/). Las Direcciones de área realizan la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes a través de la revisión anual de la información documentada y seguimientos periódicos del desempeño de los procesos que integran el SGI a través de la Planificación del Servicio Social (https://uadeo.mx/sgc/). De igual forma se cuenta con la matriz de riesgos y oportunidades del proceso en archivo electrónico el cual mostraron durante la auditoría interna.	C

DESCRIPCIÓN DE HALLAZGOS		
REQUISITO	DESCRIPCIÓN (HECHO Y EVIDENCIA)	TIPO DE HALLAZGO
PROCESO	8. INGRESOS	
4.3	El SGI de la UAdeO identifica y gestiona cinco tipos de procesos, los cuales se describen y explican sus interacciones en el Manual de Gestión https://uadeo.mx/sgc/ en la página 10, teniendo en cuenta las cuestiones internas y externas, los requisitos de las partes interesadas, los productos y/o servicios de la Universidad. En esta se encuentra el proceso de Ingresos.	C
4.4	La organización establece, implementa y mantiene un SGI incluyendo los procesos necesarios y sus interacciones los cuales se encuentran establecidos en el Manual de Gestión (https://uadeo.mx/sgc/) página 10. Así mismo se constató que se encuentran identificadas las entradas y las salidas, los métodos, criterios, clientes y sus requisitos en la Tabla de Enfoque a Procesos la cual se encuentra en la página del sistema de gestión de la UAdeO (https://uadeo.mx/sgc/); de igual manera se verificó que se identifican los indicadores y su medición por medio de la Planificación de la realización del servicio (https://uadeo.mx/sgc/). De igual forma se mantiene la información documentada en que se sustenta este proceso mediante el procedimiento general de Elaboración y Control de Información Documentada así como la Guía para la Elaboración y Control de Información Documentada los cuales se encuentran en archivo electrónico.	C
5.1	La Alta Dirección de la UAdeO demuestra que asume su liderazgo y compromiso (con un enfoque al cliente), colocando a disposición los recursos informáticos para que algunos de los trámites de ingreso sean llevados a cabo en línea. También se determina y se consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente; se mostró matriz de riesgos y oportunidades en archivo electrónico.	C
5.2	La alta Dirección, implementa y mantiene la Política de Gestión con base en el análisis de su contexto apoyando su dirección estratégica con base en el Plan Lince de Desarrollo Institucional, la cual es comunicada a través del módulo del SGI (https://uadeo.mx/sgc/) y del resto de los canales de comunicación institucionales. Manual de Gestión en la página 13.	C
5.3	La Alta Dirección se asegura en todos los niveles de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes sean definidas, comunicadas y entendidas dentro del SGI mediante la Ley Orgánica, el Estatuto Orgánico, disponibles en https://uadeo.mx/ . El manual de organización general y reglamentos de la Dirección, organigramas, descripción de perfiles de puestos y/o procedimientos se encuentran en archivos electrónicos.	C

DESCRIPCIÓN DE HALLAZGOS		
REQUISITO	DESCRIPCIÓN (HECHO Y EVIDENCIA)	TIPO DE HALLAZGO
PROCESO	8. INGRESOS	
6.1	La UAdeO planifica el SGI determinando los riesgos y oportunidades; asegurando que puedan lograrse los resultados previstos, aumentar los efectos deseables, prevenir o reducir los efectos no deseados y lograr la mejora continua. Los procesos dan tratamiento a los riesgos a través de una matriz, la cual presentaron en archivo electrónico.	C

DESCRIPCIÓN DE HALLAZGOS		
REQUISITO	DESCRIPCIÓN (HECHO Y EVIDENCIA)	TIPO DE HALLAZGO
PROCESO	8. INGRESOS	
6.2	La UAdeO establece los objetivos para las funciones, niveles pertinentes y los procesos necesarios para el SGI y mantiene información documentada sobre los objetivos tomando en cuenta su planificación de la realización del servicio, el cual mostraron en archivo electrónico y se encuentra disponible en el módulo de SGI https://uadeo.mx/sgc/	C
7.1	Los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGI se determinan en la documentación específica del proceso. Corresponde al Titular de la Dirección de Administración gestionar dichos recursos. Mostraron requisiciones para la compra de materiales, se constata que se dispone de equipo de cómputo, sistemas y redes para apoyar el proceso a los cuales se le da mantenimiento, de igual forma los auditados declararon contar con un ambiente adecuado para alcanzar las metas y objetivos del proceso. El proceso cuenta con la infraestructura suficiente para su operación.	C
7.2	La UAdeO, a través del Titular y responsable del proceso de ingresos, se asegura que el personal que participa en el proceso, sea competente, basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas, consideradas en los perfiles de puestos y soportados con expedientes. Sin embargo, al momento de la auditoría no se observó inconsistencias en el archivo que contiene los expedientes del personal que participa en el proceso; es decir, falta de expedientes.	O
7.3	La UAdeO asegura que el personal es consciente de la importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al cumplimiento de sus objetivos y requisitos del SG, esto lo demuestra por medio de la participación del personal en los procesos y en los resultados alcanzados, sobre todo en esta contingencia se puso de manifiesto el gran compromiso del personal que participa en este proceso.	C
7.4	La UAdeO determina las comunicaciones internas y externas pertinentes al SGI establecidas en el Manual de Gestión; en la comunicación interna el Director difunde la política de gestión, objetivos de los procesos, requisitos de los usuarios y partes interesadas, disposiciones legales y reglamentarias aplicables. Se mostró la difusión de los documentos correspondientes a la planeación, operación y control del proceso y el logro de los objetivos planteados, en los medios de comunicación institucionales tales como: la página institucional, reuniones de trabajo, correos electrónicos, teléfono, comunicación verbal y mensajería. Se procede de la misma manera con la comunicación externa con clientes y partes interesadas, la retroalimentación incluye además, las encuestas de satisfacción de los usuarios y el buzón de quejas y sugerencias.	C
7.5	La UAdeO cuenta con un soporte de los documentos necesarios para la eficacia del SGI, en los cuales se establecen o referencia la información documentada requerida por las normas ISO 9001. Mostraron el Manual de Gestión y la información documentada con la que se demuestra (mantenida y conservada) la planificación, operación y control del proceso. La cual se encuentra disponible en el módulo del SGI https://uadeo.mx/sgc/ y las evidencias particulares del proceso son controladas por quienes participan en él. Mostraron el procedimiento general de Elaboración y Control de la Información Documentada y de su guía.	C

DESCRIPCIÓN DE HALLAZGOS		
REQUISITO	DESCRIPCIÓN (HECHO Y EVIDENCIA)	TIPO DE HALLAZGO
PROCESO	8. INGRESOS	
8.1	El proceso de Ingresos, planifica, implementa y controla las actividades necesarias para la realización de sus productos y servicios. Los auditados mostraron la Planificación de la Realización del Servicio, la cual se encuentra disponible en el módulo https://uadeo.mx/sgc/	C
8.2	Requisitos relacionados con el producto o servicio. En la Tabla de Enfoque que mostraron los auditados como información documentada, se aprecia que necesitan actualizarla con los requisitos para la prestación del servicio: legales y reglamentarios, los establecidos por el cliente y los de la organización. Dichos requisitos están considerados en la Tabla de Enfoque de Procesos que forma parte de la información documentada de este proceso de ingresos.	NC
8.4	El proceso de ingresos identifica a sus proveedores externos por medio de la Tabla de Enfoque a Procesos, documento que mostraron el archivo electrónico y además, se encuentra en el módulo del SGI (https://uadeo.mx/sgc/)	C
8.5	El proceso se implementa bajo condiciones controladas, para ello existe un procedimiento específico en el cual no se está representado el proceso por políticas de calidad adecuadas, no tiene un flujograma que esté apegado a la operación del proceso, ni una trazabilidad de sus salidas.	NC
9.1	El Seguimiento, medición, análisis y evaluación del proceso fue a través del cumplimiento del objetivo del proceso, con ello se contribuye para que la Universidad esté en condiciones de seguir cumpliendo con el 100% de sus obligaciones y compromisos financieros	C
10.2	Se cuenta con un procedimiento general para no conformidades y acciones correctivas, el cual se mostró en archivo electrónico, sin embargo, no se identificaron acciones correctivas del proceso.	C
10.3	Este proceso mejora continuamente su conveniencia, adecuación y eficacia. Por motivo de la contingencia, se tomaron las providencias para que el proceso Ingreso, salvaguardando así la salud de sus principales clientes (estudiantes) sin afectar los objetivos establecidos para el proceso.	C

DESCRIPCIÓN DE HALLAZGOS		
REQUISITO	DESCRIPCIÓN (HECHO Y EVIDENCIA)	TIPO DE HALLAZGO
PROCESO	9. EGRESO ESCOLAR	
4.1	Comprensión de la UAdeO y su contexto: Se constató que la UAdeO reconoce y analiza las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica lo cual se encuentra plasmado en el Plan Lince de Desarrollo Institucional (PLDI) (https://uadeo.mx/nuestra-universidad/rectoria/pldi/) De igual forma se verificó que el contexto de la organización se encuentra plasmado en el Manual de Gestión, el cual se encuentra publicado en la página de la UAdeO en la pestaña del SGI Estructura Documental (https://uadeo.mx/sgc/) El proceso de Admisión a Licenciatura cuenta con su matriz de análisis de riesgos y oportunidades. El seguimiento y revisión de la información sobre las cuestiones externas e internas de la UAdeO se realiza por medio del Informe Anual de la Rectoría el cual se publica en la página oficial de la Universidad: Informe de Labores 2017-2018; 2018-2019 (https://uadeo.mx/nuestra-universidad/informes/). De igual forma se realiza el seguimiento de los indicadores del Plan Lince (PLDI) de forma trimestral en las direcciones de área y de las Unidades Regionales.	C

DESCRIPCIÓN DE HALLAZGOS		
REQUISITO	DESCRIPCIÓN (HECHO Y EVIDENCIA)	TIPO DE HALLAZGO
PROCESO	9. EGRESO ESCOLAR	
4.2	El Proceso de Egreso Escolar, identifica cuáles son las partes interesadas de su proceso las cuales se encuentran plasmados en el Manual de Gestión (https://uadeo.mx/sgc/) y los requisitos de las mismas que son pertinentes al SG por medio de la Tabla de Enfoque a Procesos (https://uadeo.mx/sgc/). Las Direcciones de área realizan la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes a través de la revisión anual de la información documentada y seguimientos periódicos del desempeño de los procesos que integran el SGI a través de la Planificación de la Realización de Admisión a Licenciatura (https://uadeo.mx/sgc/). De igual forma se cuenta con la matriz de riesgos y oportunidades del proceso en archivo electrónico el cual mostraron durante la auditoria interna.	C
4.3	El SGI de la UAdeO identifica y gestiona cinco tipos de procesos, los cuales se describen y explican sus interacciones en el Manual de Gestión https://uadeo.mx/sgc/ en la página 10, teniendo en cuenta las cuestiones internas y externas, los requisitos de las partes interesadas, los productos y/o servicios de la Universidad.	C
4.4	La organización establece, implementa y mantiene un SGI incluyendo los procesos necesarios y sus interacciones los cuales se encuentran establecidos en el Manual de Gestión (https://uadeo.mx/sgc/) página 10. Así mismo se constató que se encuentran identificadas las entradas y las salidas, los métodos, criterios, clientes y sus requisitos en la Tabla de Enfoque a Procesos la cual se encuentra en la página del sistema de gestión de la UAdeO (https://uadeo.mx/sgc/); de igual manera se verificó que se identifican los indicadores y su medición por medio de la Planificación de la realización del servicio (https://uadeo.mx/sgc/). De igual forma se mantiene la información documentada en que se sustenta este proceso mediante el procedimiento general de Elaboración y Control de Información Documentada así como la Guía para la Elaboración y Control de Información Documentada los cuales se encuentran en archivo electrónico.	C
5.1	La Alta Dirección de la UAdeO demuestra que asume su liderazgo y compromiso (con un enfoque al cliente) colocando a disposición los recursos informáticos para que los trámites de admisión sean llevados a cabo en línea. También se determina y se consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente; se mostró matriz de riesgos y oportunidades en archivo electrónico.	C
5.2	La alta Dirección, implementa y mantiene la Política de Gestión con base en el análisis de su contexto apoyando su dirección estratégica con base en el Plan Lince de Desarrollo Institucional, la cual es comunicada a través del módulo del SGI (https://uadeo.mx/sgc/) y del resto de los canales de comunicación institucionales. Manual de Gestión en la página 13.	C
6.1	La UAdeO planifica el SGI determinando los riesgos y oportunidades; asegurando que puedan lograrse los resultados previstos, aumentar los efectos deseables, prevenir o reducir los efectos no deseados y lograr la mejora continua. Los procesos dan tratamiento a los riesgos a través de una matriz, la cual presentaron en archivo electrónico.	C

DESCRIPCIÓN DE HALLAZGOS		
REQUISITO	DESCRIPCIÓN (HECHO Y EVIDENCIA)	TIPO DE HALLAZGO
PROCESO	9. EGRESO ESCOLAR	
6.2	La UAdeO establece los objetivos para las funciones, niveles pertinentes y los procesos necesarios para el SGI y mantiene información documentada sobre los objetivos tomando en cuenta su planificación de la realización del servicio, el cual mostraron en archivo electrónico y se encuentra disponible en el módulo de SGI https://uadeo.mx/sgc/	C
6.3	La UAdeO lleva a cabo de manera planificada y sistemática el control de los cambios al SGI y sus procesos considerando la disponibilidad de recursos, la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades, sustentado en el procedimiento de Revisión de la Dirección, en el procedimiento de No Conformidad y Acciones Correctivas, procedimiento de Actualización de Información Documentada, los cuales se mostraron en archivo electrónico.	C
7.1	Los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGI se determinan en la documentación específica del proceso. Corresponde al Titular de la Dirección de Administración gestionar dichos recursos. Mostraron requisiciones para la compra de materiales, se constata que se dispone de equipo de cómputo, sistemas y redes para apoyar el proceso a los cuales se le da mantenimiento, de igual forma los auditados declararon contar con un ambiente adecuado para alcanzar las metas y objetivos del proceso. El proceso cuenta con la infraestructura suficiente para su operación.	C
7.2	La UAdeO, a través del Titular de la Dirección de Administración Escolar se asegura que el personal que participa en el proceso sea competente basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas, consideradas en los perfiles de puestos y soportados con expedientes. Al momento de la auditoría se detectó que parte del personal que participa en el proceso no se ha actualizado. Se tiene únicamente la inducción al anterior sistema. De igual forma, el actor de proceso de la Unidad Regional Mazatlán comentó que ha tenido capacitación específica de la manera en que se presta el servicio y refiere que la capacitación relacionada con el sistema de gestión ha sido insuficiente. De igual manera manifiestan los auditados que no cuenta con la totalidad de los expedientes del personal que participa en el proceso.	O
7.3	La UAdeO asegura que el personal es consciente de la importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al cumplimiento de sus objetivos y requisitos del SG, esto lo demuestra por medio de la participación del personal en los procesos y en los resultados alcanzados, sobre todo en esta contingencia se puso de manifiesto el gran compromiso del personal que participa en este proceso.	C
7.4	La UAdeO determina las comunicaciones internas y externas pertinentes al SGI establecidas en el Manual de Gestión; en la comunicación interna el Director difunde la política de gestión, objetivos de los procesos, requisitos de los usuarios y partes interesadas, disposiciones legales y reglamentarias aplicables. Se mostró la difusión de los documentos correspondientes a la planeación, operación y control del proceso y el logro de los objetivos planteados, en los medios de comunicación institucionales tales como: la página institucional, reuniones de trabajo, correos electrónicos, teléfono, comunicación verbal y mensajería. Se procede de la misma manera con la comunicación externa con clientes y partes interesadas, la retroalimentación incluye además, las encuestas de satisfacción de los usuarios y el buzón de quejas y sugerencias.	C

DESCRIPCIÓN DE HALLAZGOS		
REQUISITO	DESCRIPCIÓN (HECHO Y EVIDENCIA)	TIPO DE HALLAZGO
PROCESO	9. EGRESO ESCOLAR	
7.5	La UAdeO cuenta con un soporte de los documentos necesarios para la eficacia del SGI, en los cuales se establecen o referencia la información documentada requerida por las normas ISO 9001. Mostraron el Manual de Gestión y la información documentada con la que se demuestra (mantenida y conservada) la planificación, operación y control del proceso. La cual se encuentra disponible en el módulo del SGI https://uadeo.mx/sgc/ y las evidencias particulares del proceso son controladas por quienes participan en él. Mostraron el procedimiento general de Elaboración y Control de la Información Documentada y de su guía.	C
8.1	El proceso de Egreso Escolar planifica, implementa y controla las actividades necesarias para la realización de sus productos y servicios. Los auditados mostraron la Planificación de la Realización del Servicio en archivo electrónico.	C
8.2	Requisitos relacionados con el producto o servicio. En la Tabla de Enfoque que mostraron los auditados como información documentada se encuentran establecidos los requisitos para la prestación del servicio: legales y reglamentarios, los establecidos por el cliente y los de la organización.	C
8.4		N/A
8.5	El proceso se implementa bajo condiciones controladas, para ello existe un procedimiento específico en el cual demuestra los mecanismos para identificar las propiedades pertenecientes al cliente y su trazabilidad, así mismo, el proveedor externo proporciona los resultados del examen diagnóstico de los aspirantes.	C
9.1	Las Direcciones de Área determinan los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos. Durante la entrevista se detectó que no se cuenta con la totalidad de los registros de la evaluación del desempeño del proceso.	O
10.2	Se cuenta con un procedimiento general para no conformidades y acciones correctivas, el cual se mostró en archivo electrónico, sin embargo, no se identificaron acciones correctivas del proceso.	C
10.3	Este proceso mejora continuamente su conveniencia, adecuación y eficacia. Por motivo de la contingencia, se tomaron las providencias para que el proceso Egreso Escolar, salvaguardara la salud de sus principales clientes (estudiantes) sin afectar los objetivos establecidos para el proceso.	C

DESCRIPCIÓN DE HALLAZGOS		
REQUISITO	DESCRIPCIÓN (HECHO Y EVIDENCIA)	TIPO DE HALLAZGO
PROCESO	10. ESTANCIA ACADÉMICA PROFESIONAL	
4.1	<p>Comprensión de la UAdeO y su contexto: Se constató que la UAdeO reconoce y analiza las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica lo cual se encuentra plasmado en el Plan Lince de Desarrollo Institucional (PLDI) (https://uadeo.mx/nuestra-universidad/rectoria/pldi/)</p> <p>De igual forma se verificó que el contexto de la organización se encuentra plasmado en el Manual de Gestión, el cual se encuentra publicado en la página de la UAdeO en la pestaña del SGI Estructura Documental (https://uadeo.mx/sgc/)</p> <p>El proceso de Admisión a Licenciatura cuenta con su matriz de análisis de riesgos y oportunidades.</p> <p>El seguimiento y revisión de la información sobre las cuestiones externas e internas de la UAdeO se realiza por medio del Informe Anual de la Rectora el cual se publica en la página oficial de la Universidad: Informe de Labores 2017-2018; 2018-2019 (https://uadeo.mx/nuestra-universidad/informes/).</p> <p>De igual forma se realiza el seguimiento de los indicadores del Plan Lince (PLDI) de forma trimestral en las direcciones de área y de las Unidades Regionales.</p>	C
4.2	<p>El Proceso de admisión a Licenciatura identifica cuáles son las partes interesadas de su proceso las cuales se encuentran plasmados en el Manual de Gestión (https://uadeo.mx/sgc/) y los requisitos de las mismas que son pertinentes al SG por medio de la Tabla de Enfoque a Procesos (https://uadeo.mx/sgc/) Las Direcciones de área realizan la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes a través de la revisión anual de la información documentada y seguimientos periódicos del desempeño de los procesos que integran el SGI a través de la Planificación de la Realización de Admisión a Licenciatura (https://uadeo.mx/sgc/). De igual forma se cuenta con la matriz de riesgos y oportunidades del proceso en archivo electrónico el cual mostraron durante la auditoria interna. También identifican la información respecto a quienes son las partes interesadas de su proceso en el Manual de Gestión (https://uadeo.mx/sgc/).</p>	C
4.3	<p>El SGI de la UAdeO identifica y gestiona cinco tipos de procesos, los cuales se describen y explican sus interacciones en el Manual de Gestión https://uadeo.mx/sgc/ en la página 10, teniendo en cuenta las cuestiones internas y externas, los requisitos de las partes interesadas, los productos y/o servicios de la Universidad.</p>	C
4.4	<p>La organización establece, implementa y mantiene un SGI incluyendo los procesos necesarios y sus interacciones los cuales se encuentran establecidos en el Manual de Gestión (https://uadeo.mx/sgc/) página 10.</p> <p>Así mismo se constató que se encuentran identificadas las entradas y las salidas, los métodos, criterios, clientes y sus requisitos en la Tabla de Enfoque a Procesos la cual se encuentra en la página del sistema de gestión de la UAdeO (https://uadeo.mx/sgc/); de igual manera se verificó que se identifican los indicadores y su medición por medio de la Planificación de la realización del servicio (https://uadeo.mx/sgc/).</p> <p>De igual forma se mantiene la información documentada en que se sustenta este proceso mediante el procedimiento general de Elaboración y Control de Información Documentada así como la Guía para la Elaboración y Control de Información Documentada los cuales se encuentran en archivo electrónico.</p>	C

DESCRIPCIÓN DE HALLAZGOS		
REQUISITO	DESCRIPCIÓN (HECHO Y EVIDENCIA)	TIPO DE HALLAZGO
PROCESO	10. ESTANCIA ACADÉMICA PROFESIONAL	
5.1	La Alta Dirección de la UAdeO demuestra que asume su liderazgo y compromiso (con un enfoque al cliente) colocando a disposición los recursos informáticos para que los trámites de admisión sean llevados a cabo en línea. También se determina y se consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente; se mostró matriz de riesgos y oportunidades en archivo electrónico.	C
5.2	La alta Dirección, implementa y mantiene la Política de Gestión con base en el análisis de su contexto apoyando su dirección estratégica con base en el Plan Lince de Desarrollo Institucional, la cual es comunicada a través del módulo del SGI (https://uadeo.mx/sgc/) y del resto de los canales de comunicación institucionales. Manual de Gestión en la página 13.	C
5.3	La Alta Dirección se asegura en todos los niveles de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes sean definidas, comunicadas y entendidas dentro del SGI mediante la Ley Orgánica, el Estatuto Orgánico, disponibles en https://uadeo.mx/ . El manual de organización general y reglamentos de la Dirección, organigramas, descripción de perfiles de puestos y/o procedimientos se encuentran en archivos electrónicos.	C
6.1	La UAdeO planifica el SGI determinando los riesgos y oportunidades; asegurando que puedan lograrse los resultados previstos, aumentar los efectos deseables, prevenir o reducir los efectos no deseados y lograr la mejora continua. Los procesos dan tratamiento a los riesgos a través de una matriz, la cual presentaron en archivo electrónico.	C
6.2	La UAdeO establece los objetivos para las funciones, niveles pertinentes y los procesos necesarios para el SGI y mantiene información documentada sobre los objetivos tomando en cuenta su planificación de la realización del servicio, el cual mostraron en archivo electrónico y se encuentra disponible en el módulo de SGI https://uadeo.mx/sgc/	C
6.3	La UAdeO lleva a cabo de manera planificada y sistemática el control de los cambios al SGI y sus procesos considerando la disponibilidad de recursos, la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades, sustentado en el procedimientos de Revisión de la Dirección, en el procedimiento de No Conformidad y Acciones Correctivas, procedimiento de Actualización de Información Documentada, los cuales se mostraron en archivo electrónico.	C
7.1	Los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGI se determinan en la documentación específica del proceso. Corresponde al Titular de la Dirección de Administración gestionar dichos recursos. Mostraron requisiciones para la compra de materiales, se constata que se dispone de equipo de cómputo, sistemas y redes para apoyar el proceso a los cuales se le da mantenimiento, de igual forma los auditados declararon contar con un ambiente adecuado para alcanzar las metas y objetivos del proceso. El proceso cuenta con la infraestructura suficiente para su operación.	C
7.2	La UAdeO, a través de los Titulares de DA: Conserva la información documentada apropiada como evidencia de la competencia. El personal auditado declara que aunque recibió capacitación, sin embargo, no cuenta con la constancia de evidencia de dicha capacitación, específicamente se comentaron los casos de Unidad Regional Mazatlán y Guasave.	Observación

DESCRIPCIÓN DE HALLAZGOS		
REQUISITO	DESCRIPCIÓN (HECHO Y EVIDENCIA)	TIPO DE HALLAZGO
PROCESO	10. ESTANCIA ACADÉMICA PROFESIONAL	
7.3	La UAdeO asegura que el personal es consciente de la importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al cumplimiento de sus objetivos y requisitos del SG, esto lo demuestra por medio de la participación del personal en los procesos y en los resultados alcanzados, sobre todo en esta contingencia se puso de manifiesto el gran compromiso del personal que participa en este proceso.	C
7.4	La UAdeO determina las comunicaciones internas y externas pertinentes al SGI establecidas en el Manual de Gestión; en la comunicación interna el Director difunde la política de gestión, objetivos de los procesos, requisitos de los usuarios y partes interesadas, disposiciones legales y reglamentarias aplicables. Se mostró la difusión de los documentos correspondientes a la planeación, operación y control del proceso y el logro de los objetivos planteados, en los medios de comunicación institucionales tales como: la página institucional, reuniones de trabajo, correos electrónicos, teléfono, comunicación verbal y mensajería. Se procede de la misma manera con la comunicación externa con clientes y partes interesadas, la retroalimentación incluye además, las encuestas de satisfacción de los usuarios y el buzón de quejas y sugerencias.	C
7.5	La UAdeO cuenta con un soporte de los documentos necesarios para la eficacia del SGI, en los cuales se establecen o referencia la información documentada requerida por las normas ISO 9001. Mostraron el Manual de Gestión y la información documentada con la que se demuestra (mantenida y conservada) la planificación, operación y control del proceso. La cual se encuentra disponible en el módulo del SGI https://uadeo.mx/sgc/ y las evidencias particulares del proceso son controladas por quienes participan en él. Mostraron el procedimiento general de Elaboración y Control de la Información Documentada y de su guía.	C
8.1	El proceso de Estancia Académica planifica, implementa y controla las actividades necesarias para la realización de sus productos y servicios. Los auditados mostraron la Planificación de la Realización del Servicio, la cual se encuentra disponible en el módulo https://uadeo.mx/sgc/	C
8.2	Requisitos relacionados con el producto o servicio. En la Tabla de Enfoque que mostraron los auditados como información documentada se encuentran establecidos los requisitos para la prestación del servicio: legales y reglamentarios, los establecidos por el cliente y los de la organización.	C
8.4	El proceso de Estancia Académica Profesional identifica a sus proveedores externos por medio de la Tabla de Enfoque a Procesos, documento que mostraron el archivo electrónico y además, se encuentra en el módulo del SGI (https://uadeo.mx/sgc/)	C
8.5	El proceso se implementa bajo condiciones controladas, para ello existe un procedimiento específico en el cual demuestra los mecanismos para identificar las propiedades pertenecientes al cliente y su trazabilidad, así mismo, el proveedor externo proporciona los resultados del examen diagnóstico de los aspirantes.	C
9.1	Las Direcciones de Área determinan los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos del proceso. Durante la entrevista se detectó que no se ha realizado oportunamente el seguimiento en mención de los resultados y los registros de esa actividad no están completos (Tabla de medición, encuesta de satisfacción al cliente y demás registros considerados en el procedimiento).	Observación
10.2	Se cuenta con un procedimiento general para no conformidades y acciones correctivas, el cual se mostró en archivo electrónico, sin embargo, no se identificaron acciones correctivas del proceso.	C

DESCRIPCIÓN DE HALLAZGOS		
REQUISITO	DESCRIPCIÓN (HECHO Y EVIDENCIA)	TIPO DE HALLAZGO
PROCESO	10. ESTANCIA ACADÉMICA PROFESIONAL	
10.3	Se cuenta con un procedimiento general para no conformidades y acciones correctivas, el cual se mostró en archivo electrónico, sin embargo, no se identificaron acciones correctivas del proceso.	C

DESCRIPCIÓN DE HALLAZGOS		
REQUISITO	DESCRIPCIÓN (HECHO Y EVIDENCIA)	TIPO DE HALLAZGO
PROCESO	11. SERVICIOS BIBLIOTECARIOS	
4.1	<p>Comprensión de la UAdeO y su contexto: Se constató que la UAdeO reconoce y analiza las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica lo cual se encuentra plasmado en el Plan Lince de Desarrollo Institucional (PLDI) (https://uadeo.mx/nuestra-universidad/rectoria/pldi/)</p> <p>De igual forma se verificó que el contexto de la organización se encuentra plasmado en el Manual de Gestión, el cual se encuentra publicado en la página de la UAdeO en la pestaña del SGI Estructura Documental (https://uadeo.mx/sgc/)</p> <p>El proceso de Admisión a Licenciatura cuenta con su matriz de análisis de riesgos y oportunidades.</p> <p>El seguimiento y revisión de la información sobre las cuestiones externas e internas de la UAdeO se realiza por medio del Informe Anual de la Rectora el cual se publica en la página oficial de la Universidad: Informe de Labores 2017-2018; 2018-2019 (https://uadeo.mx/nuestra-universidad/informes/).</p> <p>De igual forma se realiza el seguimiento de los indicadores del Plan Lince (PLDI) de forma trimestral en las direcciones de área y de las Unidades Regionales.</p>	C
4.2	<p>El Proceso de admisión a Licenciatura identifica cuáles son las partes interesadas de su proceso las cuales se encuentran plasmados en el Manual de Gestión (https://uadeo.mx/sgc/) y los requisitos de las mismas que son pertinentes al SG por medio de la Tabla de Enfoque a Procesos (https://uadeo.mx/sgc/) Las Direcciones de área realizan la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes a través de la revisión anual de la información documentada y seguimientos periódicos del desempeño de los procesos que integran el SGI a través de la Planificación de la Realización de Admisión a Licenciatura (https://uadeo.mx/sgc/). De igual forma se cuenta con la matriz de riesgos y oportunidades del proceso en archivo electrónico el cual mostraron durante la auditoria interna. También identifican la información respecto a quienes son las partes interesadas de su proceso en el Manual de Gestión (https://uadeo.mx/sgc/).</p>	C
4.3	<p>El SGI de la UAdeO identifica y gestiona cinco tipos de procesos, los cuales se describen y explican sus interacciones en el Manual de Gestión (https://uadeo.mx/sgc/) en la página 10, teniendo en cuenta las cuestiones internas y externas, los requisitos de las partes interesadas, los productos y/o servicios de la Universidad.</p>	C
4.4	<p>La UAdeO ha establecido, implementado y mantenido un SGI, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, en este sentido, también ha determinado las bases para mejorar los procesos que lo integran.</p> <p>En la entrevista de la auditoria, se aprecia que prestamos internos no ha determinado su objetivo y se sugiere incluirlo en su información documentada.</p>	Oportunidad de mejora

DESCRIPCIÓN DE HALLAZGOS		
REQUISITO	DESCRIPCIÓN (HECHO Y EVIDENCIA)	TIPO DE HALLAZGO
PROCESO	11. SERVICIOS BIBLIOTECARIOS	
5.1	La Alta Dirección de la UAdeO demuestra que asume su liderazgo y compromiso (con un enfoque al cliente) colocando a disposición los recursos informáticos para que los trámites de admisión sean llevados a cabo en línea. También se determina y se consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente; se mostró matriz de riesgos y oportunidades en archivo electrónico.	C
5.2	La alta Dirección, implementa y mantiene la Política de Gestión con base en el análisis de su contexto apoyando su dirección estratégica con base en el Plan Lince de Desarrollo Institucional, la cual es comunicada a través del módulo del SGI (https://uadeo.mx/sgc/) y del resto de los canales de comunicación institucionales. Manual de Gestión en la página 13.	C
5.3	La Alta Dirección se asegura en todos los niveles de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes sean definidas, comunicadas y entendidas dentro del SGI mediante la Ley Orgánica, el Estatuto Orgánico, disponibles en https://uadeo.mx/ . El manual de organización general y reglamentos de la Dirección, organigramas, descripción de perfiles de puestos y/o procedimientos se encuentran en archivos electrónicos.	C
6.1	La UAdeO planifica el SGI determinando los riesgos y oportunidades; asegurando que puedan lograrse los resultados previstos, aumentar los efectos deseables, prevenir o reducir los efectos no deseados y lograr la mejora continua. Los procesos dan tratamiento a los riesgos a través de una matriz, la cual presentaron en archivo electrónico.	C
6.2	La UAdeO establece los objetivos para las funciones, niveles pertinentes y los procesos necesarios para el SGI y mantiene información documentada sobre los objetivos tomando en cuenta su planificación de la realización del servicio, el cual mostraron en archivo electrónico y se encuentra disponible en el módulo de SGI https://uadeo.mx/sgc/	C
6.3	La UAdeO lleva a cabo de manera planificada y sistemática el control de los cambios al SGI y sus procesos considerando la disponibilidad de recursos, la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades, sustentado en el procedimientos de Revisión de la Dirección, en el procedimiento de No Conformidad y Acciones Correctivas, procedimiento de Actualización de Información Documentada, los cuales se mostraron en archivo electrónico.	C
7.1	Los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGI se determinan en la documentación específica de los de los procesos que forman parte del SGI, siendo el Titular de DA el responsable de gestionar dichos recursos considerando las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes y que se necesita obtener de los proveedores externos con base en los: Planes Operativos Anuales, Inventario de Bienes, Muebles y el Presupuesto Anual de la UAdeO. Durante la entrevista de auditoría, el personal auditado manifiesta que faltan equipos de cómputo e impresoras para eficientar el servicio proporcionado en el proceso, tal y como es considerado en su información documentada.	Observación
7.1.3	La UR determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los productos y servicios a través de las siguientes DA de apoyo o soporte. Los auditados comentaron que se cuentan con los espacios mínimos para satisfacer la demanda.	C

DESCRIPCIÓN DE HALLAZGOS		
REQUISITO	DESCRIPCIÓN (HECHO Y EVIDENCIA)	TIPO DE HALLAZGO
PROCESO	11. SERVICIOS BIBLIOTECARIOS	
7.2	La UAdeO, a través de la Dirección de Desarrollo Académico asegura que los actores del proceso de servicios bibliotecarios sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas, para los procesos del SGI, determinadas en los perfiles de puestos y soportada con expedientes de currículum vitae y evidencias académicas y laborales. El personal auditado declara que aunque recibió capacitación en la operación del proceso, no cuenta con la constancia de evidencia de dicha capacitación. Así mismo, expresó la necesidad de recibir otros tipos de capacitación como el uso de extintores que se encuentran disponibles al interior de la biblioteca.	Observación
7.3	La UAdeO asegura que el personal es consciente de la importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al cumplimiento de sus objetivos y requisitos del SG, esto lo demuestra por medio de la participación del personal en los procesos y en los resultados alcanzados, sobre todo en esta contingencia se puso de manifiesto el gran compromiso del personal que participa en este proceso.	C
7.4	La UAdeO determina las comunicaciones internas y externas pertinentes al SGI establecidas en el Manual de Gestión; en la comunicación interna el Director difunde la política de gestión, objetivos de los procesos, requisitos de los usuarios y partes interesadas, disposiciones legales y reglamentarias aplicables. Se mostró la difusión de los documentos correspondientes a la planeación, operación y control del proceso y el logro de los objetivos planteados, en los medios de comunicación institucionales tales como: la página institucional, reuniones de trabajo, correos electrónicos, teléfono, comunicación verbal y mensajería. Se procede de la misma manera con la comunicación externa con clientes y partes interesadas, la retroalimentación incluye además, las encuestas de satisfacción de los usuarios y el buzón de quejas y sugerencias.	C
7.5	La UAdeO cuenta con un soporte de los documentos necesarios para la eficacia del SGI, en los cuales se establecen o referencia la información documentada requerida por las normas ISO 9001. Mostraron el Manual de Gestión y la información documentada con la que se demuestra (mantenida y conservada) la planificación, operación y control del proceso. La cual se encuentra disponible en el módulo del SGI https://uadeo.mx/sgc/ y las evidencias particulares del proceso son controladas por quienes participan en él. Mostraron el procedimiento general de Elaboración y Control de la Información Documentada y de su Guía.	C
8.1	El proceso de Servicios Bibliotecarios planifica, implementa y controla las actividades necesarias para la realización de sus productos y servicios. Los auditados mostraron la Planificación de la Realización del Servicio, la cual se encuentra disponible en el módulo https://uadeo.mx/sgc/	C
8.2	Requisitos relacionados con el producto o servicio. En la Tabla de Enfoque que mostraron los auditados como información documentada se encuentran establecidos los requisitos para la prestación del servicio: legales y reglamentarios, los establecidos por el cliente y los de la organización.	C
8.4	El proceso de Servicios Bibliotecarios identifica a sus proveedores externos por medio de la Tabla de Enfoque a Procesos, documento que mostraron el archivo electrónico y además, se encuentra en el módulo del SGI (https://uadeo.mx/sgc/)	C
8.5	El proceso se implementa bajo condiciones controladas, para ello existe un procedimiento específico en el cual demuestra los mecanismos para identificar las propiedades pertenecientes al cliente y su trazabilidad, así mismo, el proveedor externo proporciona los resultados del examen diagnóstico de los aspirantes.	C

DESCRIPCIÓN DE HALLAZGOS		
REQUISITO	DESCRIPCIÓN (HECHO Y EVIDENCIA)	TIPO DE HALLAZGO
PROCESO	11. SERVICIOS BIBLIOTECARIOS	
9.1	El Seguimiento, medición, análisis y evaluación del proceso fue a través del cumplimiento del objetivo del proceso el cual se encuentra en el documento de Planificación en la módulo del SGI https://uadeo.mx/sgc/	C
10.2	Se cuenta con un procedimiento general para no conformidades y acciones correctivas, el cual se mostró en archivo electrónico, sin embargo, al momento de la auditoría, no se identificaron acciones correctivas del proceso.	C
10.3	Este proceso mejora continuamente su conveniencia, adecuación y eficacia. Por motivo de la contingencia, se tomaron las providencias para que el proceso de Servicios Bibliotecarios, se lleve a cabo en línea, salvaguardando así la salud de sus principales clientes (estudiantes) sin afectar los objetivos establecidos para el proceso.	C

DESCRIPCIÓN DE HALLAZGOS		
REQUISITO	DESCRIPCIÓN (HECHO Y EVIDENCIA)	TIPO DE HALLAZGO
PROCESO	12. CONTRATACIÓN	
4.1	<p>Comprensión de la UAdeO y su contexto: Se constató que la UAdeO reconoce y analiza las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica lo cual se encuentra plasmado en el Plan Lince de Desarrollo Institucional (PLDI) (https://uadeo.mx/nuestra-universidad/rectoria/pldi/)</p> <p>De igual forma se verificó que el contexto de la organización se encuentra plasmado en el Manual de Gestión, el cual se encuentra publicado en la página de la UAdeO en la pestaña del SGI Estructura Documental (https://uadeo.mx/sgc/)</p> <p>El proceso de Admisión a Licenciatura cuenta con su matriz de análisis de riesgos y oportunidades.</p> <p>El seguimiento y revisión de la información sobre las cuestiones externas e internas de la UAdeO se realiza por medio del Informe Anual de la Rectora el cual se publica en la página oficial de la Universidad: Informe de Labores 2017-2018; 2018-2019 (https://uadeo.mx/nuestra-universidad/informes/).</p> <p>De igual forma se realiza el seguimiento de los indicadores del Plan Lince (PLDI) de forma trimestral en las direcciones de área y de las Unidades Regionales.</p>	C
4.2	<p>El Proceso de admisión a Licenciatura identifica cuáles son las partes interesadas de su proceso las cuales se encuentran plasmados en el Manual de Gestión (https://uadeo.mx/sgc/) y los requisitos de las mismas que son pertinentes al SG por medio de la Tabla de Enfoque a Procesos (https://uadeo.mx/sgc/) Las Direcciones de área realizan la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes a través de la revisión anual de la información documentada y seguimientos periódicos del desempeño de los procesos que integran el SGI a través de la Planificación de la Realización de Admisión a Licenciatura (https://uadeo.mx/sgc/). De igual forma se cuenta con la matriz de riesgos y oportunidades del proceso en archivo electrónico el cual mostraron durante la auditoría interna. También identifican la información respecto a quienes son las partes interesadas de su proceso en el Manual de Gestión (https://uadeo.mx/sgc/).</p>	C
4.3	<p>El SGI de la UAdeO identifica y gestiona cinco tipos de procesos, los cuales se describen y explican sus interacciones en el Manual de Gestión https://uadeo.mx/sgc/ en la página 10, teniendo en cuenta las cuestiones internas y externas, los requisitos de las partes interesadas, los productos y/o servicios de la Universidad.</p>	C

DESCRIPCIÓN DE HALLAZGOS		
REQUISITO	DESCRIPCIÓN (HECHO Y EVIDENCIA)	TIPO DE HALLAZGO
PROCESO	12. CONTRATACIÓN	
4.4	<p>La organización establece, implementa y mantiene un SGI incluyendo los procesos necesarios y sus interacciones los cuales se encuentran establecidos en el Manual de Gestión (https://uadeo.mx/sgc/) página 10.</p> <p>Así mismo se constató que se encuentran identificadas las entradas y las salidas, los métodos, criterios, clientes y sus requisitos en la Tabla de Enfoque a Procesos la cual se encuentra en la página del sistema de gestión de la UAdeO (https://uadeo.mx/sgc/); de igual manera se verificó que se identifican los indicadores y su medición por medio de la Planificación de la realización del servicio (https://uadeo.mx/sgc/).</p> <p>De igual forma se mantiene la información documentada en que se sustenta este proceso mediante el procedimiento general de Elaboración y Control de Información Documentada así como la Guía para la Elaboración y Control de Información Documentada los cuales se encuentran en archivo electrónico.</p>	C
5.1	<p>La Alta Dirección de la UAdeO demuestra que asume su liderazgo y compromiso (con un enfoque al cliente) colocando a disposición los recursos informáticos para que los trámites de admisión sean llevados a cabo en línea. También se determina y se consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente; se mostró matriz de riesgos y oportunidades en archivo electrónico.</p>	C
5.2	<p>La alta Dirección, implementa y mantiene la Política de Gestión con base en el análisis de su contexto apoyando su dirección estratégica con base en el Plan Lince de Desarrollo Institucional, la cual es comunicada a través del módulo del SGI (https://uadeo.mx/sgc/) y del resto de los canales de comunicación institucionales. Manual de Gestión en la página 13.</p>	C
5.3	<p>La Alta Dirección se asegura en todos los niveles de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes sean definidas, comunicadas y entendidas dentro del SGI mediante la Ley Orgánica, el Estatuto Orgánico, disponibles en https://uadeo.mx/. El manual de organización general y reglamentos de la Dirección, organigramas, descripción de perfiles de puestos y/o procedimientos se encuentran en archivos electrónicos.</p>	C
6.3	<p>La UAdeO lleva a cabo de manera planificada y sistemática el control de los cambios al SGI y sus procesos considerando la disponibilidad de recursos, la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades, sustentado en el procedimientos de Revisión de la Dirección, en el procedimiento de No Conformidad y Acciones Correctivas, procedimiento de Actualización de Información Documentada, los cuales se mostraron en archivo electrónico.</p>	C
6.1	<p>La UAdeO planifica el SGI determinando los riesgos y oportunidades; asegurando que puedan lograrse los resultados previstos, aumentar los efectos deseables, prevenir o reducir los efectos no deseados y lograr la mejora continua. Los procesos dan tratamiento a los riesgos a través de una matriz, la cual presentaron en archivo electrónico.</p>	C
6.1	<p>La UAdeO planifica el SGI determinando los riesgos y oportunidades; asegurando que puedan lograrse los resultados previstos, aumentar los efectos deseables, prevenir o reducir los efectos no deseados y lograr la mejora continua. Los procesos dan tratamiento a los riesgos a través de una matriz, la cual presentaron en archivo electrónico.</p>	C


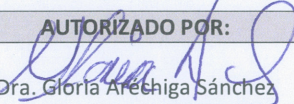
DESCRIPCIÓN DE HALLAZGOS		
REQUISITO	DESCRIPCIÓN (HECHO Y EVIDENCIA)	TIPO DE HALLAZGO
PROCESO	12. CONTRATACIÓN	
6.2	La UAdeO establece los objetivos para las funciones, niveles pertinentes y los procesos necesarios para el SGI y mantiene información documentada sobre los objetivos tomando en cuenta su planificación de la realización del servicio, el cual mostraron en archivo electrónico y se encuentra disponible en el módulo de SGI https://uadeo.mx/sgc/	C
6.3	La UAdeO lleva a cabo de manera planificada y sistemática el control de los cambios al SGI y sus procesos considerando la disponibilidad de recursos, la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades, sustentado en el procedimientos de Revisión de la Dirección, en el procedimiento de No Conformidad y Acciones Correctivas, procedimiento de Actualización de Información Documentada, los cuales se mostraron en archivo electrónico.	C
7.1	Los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGI se determinan en la documentación específica del proceso. Corresponde al Titular de la Dirección de Administración gestionar dichos recursos. Mostraron requisiciones para la compra de materiales, se constata que se dispone de equipo de cómputo, sistemas y redes para apoyar el proceso a los cuales se le da mantenimiento, de igual forma los auditados declararon contar con un ambiente adecuado para alcanzar las metas y objetivos del proceso. El proceso cuenta con la infraestructura suficiente para su operación.	C
7.1.3	La UR determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los productos y servicios a través de las siguientes DA de apoyo o soporte. Los auditados comentaron que se cuentan con los espacios mínimos para satisfacer la demanda.	C
7.2	La UAdeO, a través de los Titulares de Direcciones de Área determina la competencia necesaria del personal bajo su control, y trabajos que afectan el desempeño y eficacia del SGI y su capacidad para cumplir sus requisitos legales y otros requisitos a través de los perfiles de puestos y/o información documentada de los procesos y sus controles operacionales.	C
7.3	La UAdeO asegura que el personal es consciente de la importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al cumplimiento de sus objetivos y requisitos del SG, esto lo demuestra por medio de la participación del personal en los procesos y en los resultados alcanzados, sobre todo en esta contingencia se puso de manifiesto el gran compromiso del personal que participa en este proceso.	C
7.4	La UAdeO determina las comunicaciones internas y externas pertinentes al SGI establecidas en el Manual de Gestión; en la comunicación interna el Director difunde la política de gestión, objetivos de los procesos, requisitos de los usuarios y partes interesadas, disposiciones legales y reglamentarias aplicables. Se mostró la difusión de los documentos correspondientes a la planeación, operación y control del proceso y el logro de los objetivos planteados, en los medios de comunicación institucionales tales como: la página institucional, reuniones de trabajo, correos electrónicos, teléfono, comunicación verbal y mensajería. Se procede de la misma manera con la comunicación externa con clientes y partes interesadas, la retroalimentación incluye además, las encuestas de satisfacción de los usuarios y el buzón de quejas y sugerencias.	C

DESCRIPCIÓN DE HALLAZGOS		
REQUISITO	DESCRIPCIÓN (HECHO Y EVIDENCIA)	TIPO DE HALLAZGO
PROCESO	12. CONTRATACIÓN	
7.5	La UAdeO cuenta con un soporte de los documentos necesarios para la eficacia del SGI, en los cuales se establecen o referencia la información documentada requerida por las normas ISO 9001. Mostraron el Manual de Gestión y la información documentada con la que se demuestra (mantenida y conservada) la planificación, operación y control del proceso. La cual se encuentra disponible en el módulo del SGI https://uadeo.mx/sgc/ y las evidencias particulares del proceso son controladas por quienes participan en él. Mostraron el procedimiento general de Elaboración y Control de la Información Documentada y de su guía.	C
8.1	El proceso de Contratación planifica, implementa y controla las actividades necesarias para la realización de sus productos y servicios. Los auditados mostraron la Planificación de la Realización del Servicio, la cual se encuentra disponible en el módulo https://uadeo.mx/sgc/	C
8.2	Requisitos relacionados con el producto o servicio. En la Tabla de Enfoque que mostraron los auditados como información documentada se encuentran establecidos los requisitos para la prestación del servicio: legales y reglamentarios, los establecidos por el cliente y los de la organización.	C
8.4	El proceso de Contratación identifica a sus proveedores externos por medio de la Tabla de Enfoque a Procesos, documento que mostraron el archivo electrónico y además, se encuentra en el módulo del SGI (https://uadeo.mx/sgc/)	C
8.5	El proceso se implementa bajo condiciones controladas, para ello existe un procedimiento específico en el cual demuestra los mecanismos para identificar las propiedades pertenecientes al cliente y su trazabilidad, así mismo, el proveedor externo proporciona los resultados del examen diagnóstico de los aspirantes.	C
9.1	El Seguimiento, medición, análisis y evaluación del proceso es a través del cumplimiento de sus objetivos. Se tienen establecidos métodos en la información documentada para asegurar resultados válidos, con ello este proceso apoya la disposición de bienes, materiales y servicios tanto a los procesos que forman parte del SGI como a toda la Universidad, de igual manera le abona a la transparencia y rendición de cuentas. Esta información se encuentra en el documentos de Planificación en el módulo del SGI (https://uadeo.mx/sgc/)	C
10.2	Se cuenta con un procedimiento general para no conformidades y acciones correctivas, el cual se mostró en archivo electrónico, sin embargo, no se identificaron acciones correctivas del proceso.	C
10.3	Los procesos que integran el SGI de la UAdeO mejora continuamente su conveniencia, adecuación y eficacia a través de la mejora continua. El proceso de contratación de personal se ha mejorado, los actores del proceso que fueron auditados informan que actualmente trabajan en incluir herramientas tecnológicas para la realización de alguna fase del proceso, específicamente trabajan en la inducción de manera virtual del personal de reciente contratación.	Oportunidad de Mejora

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE OCCIDENTE
SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO
INFORME DE AUDITORÍA INTERNA.
NÚMERO: 1

DESCRIPCIÓN DE HALLAZGOS	
ASPECTOS DESTACABLES	Esta auditoría se llevó a cabo conforme a lo establecido en su Plan de Auditoría, exceptuando la reunión de cierre, la cual estaba programada para realizarse el día martes 17 de Noviembre y se trasladó al día jueves a las 12:00 horas.
	Se alcanzó el objetivo y se cumplieron los criterios de esta Auditoría.
FORTALEZAS	El personal auditado mostró disponibilidad y participó con entusiasmo en la realización de la auditoría interna de calidad.
	Contar con un equipo de auditores comprometidos para llevar a cabo la evaluación de los procesos específicos que integran el alcance del sistema.
	El involucramiento del personal en el manejo y uso del SGC es un factor determinante para atender satisfactoriamente la auditoría externa de certificación programada para diciembre del año en curso.
	Equipo de trabajo de la Dirección de Planeación y Evaluación para la conducción del SGI que articula de manera consistente, la planeación estratégica con el funcionamiento del SGI.
	Se cuenta con sistemas automatizados y equipamiento moderno para apoyar el desarrollo y mejora continua de los procesos y del SGI.
DEBILIDADES	Falta conocimiento y dominio de la matriz de riesgos y oportunidades por parte de algunos operativos de los procesos, principalmente en las unidades regionales.
	Debido al confinamiento del personal que participa en el SGI ocasionado por la contingencia y por contar con procesos multisitios, en algunos procesos la comunicación entre el personal de las unidades regionales se vuelve lento. La Universidad dispone de infraestructura adecuada, pero los trabajadores en ocasiones presentan problemas con su red de internet o con sus dispositivos personales.
CONCLUSIONES	Se auditaron 12 procesos que le agregan valor a la gestión institucional cuyos usuarios principales son nuestros estudiantes y profesores. Se auditó a personal de todas las unidades regionales y de 8 direcciones de la administración central.
	Se concluye que se detectaron: 3 No conformidades, 20 Observaciones y 4 oportunidades de Mejora
	Las observaciones y no conformidades detectadas por esta auditoría interna, serán atendidas sin demora, por medio de la formulación de acciones correctivas a nivel proceso específico y del sistema, en un plazo no mayor a 5 días hábiles de haber recibido el informe de auditoría interna. Las oportunidades de mejora serán consideradas como elementos de entrada en la Revisión por la Dirección, de ser procedentes se incorporarán al Plan de Mejora Anual 2021, si se cuenta con las condiciones requeridas por los procesos, se iniciarán en este mismo año.
	Se enfatiza que se detectaron 18 observaciones que aplican a todo el sistema, se encontró que un mismo requisito de Norma se cumple parcialmente en varios procesos, por lo que, se deberán levantar acciones correctivas para subsanarlo a nivel general de todo sistema. Un requisito de norma que se reportó con observación es referida a la competencia del personal involucrado en los procesos, dado que no se tienen completos los expedientes que dan cuenta de su competencia, y otro requisito de norma que fue declarado con observaciones alude al seguimiento, medición y evaluación de los resultados alcanzados por los procesos que integran el alcance del sistema.
	El SGI cumple con los requisitos de la norma ISO y con lo establecido en Manual de Gestión de la Calidad de la UAdeO y se encuentra preparado para atender la auditoría externa de certificación de sus 12 procesos que integran su alcance.

FECHA DE ELABORACIÓN	18 de Noviembre de 2020.
-----------------------------	--------------------------

ELABORADO POR:	AUTORIZADO POR:
 Ing. Ofelia del Carmen Leal Salazar Auditora Líder	 Dra. Gloria Arechiga Sánchez Directora de Planeación y Evaluación UAdeO

Fecha de Actualización: 20 de enero 2020	Versión: 01	Página 44 de 44
--	-----------------------	-----------------