Universidad Autónoma de Sinaloa
Sistema de Gestión de la Calidad

Minuta de Revisión por la Dirección

Culiacán, Sinaloa, 11 de Julio de 2014.

Revisión por la Dirección del Sistema de Gestión de la Calidad

I. OBJETIVO

Realizar la evaluación al SGC para asegurar su conveniencia, adecuación y eficacia, para detectar las oportunidades de mejora de sus procesos y sus productos incluyendo los objetivos, la política de calidad y las necesidades de recursos.

II. ALCANCE

La presente revisión aplica a todos los procesos señalados en la versión vigente del Manual de la Calidad del SGC por el período comprendido de Octubre de 2013 a Junio de 2014.

III. DESARROLLO

1. Resultados de Auditorías

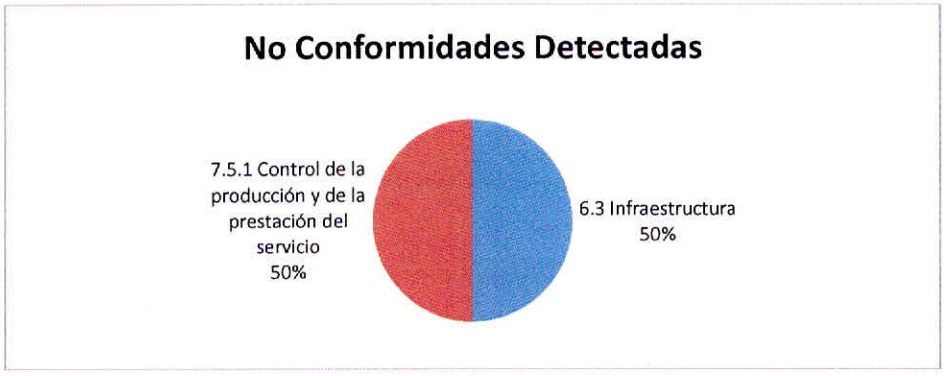
a) Auditorías Externas

Durante el período de la presente revisión se realizó una auditoría externa, la cual se enumera en el siguiente cuadro que contiene los hallazgos declarados en el informe respectivo:

Auditoría Externa	Fecha	No Conformidades	Observaciones	Oportunidades de Mejora
Informe 4	Octubre 2013	2	5	30
	Porcentaje (%)	5%	14%	81%

Minuta de Revisión por la Dirección

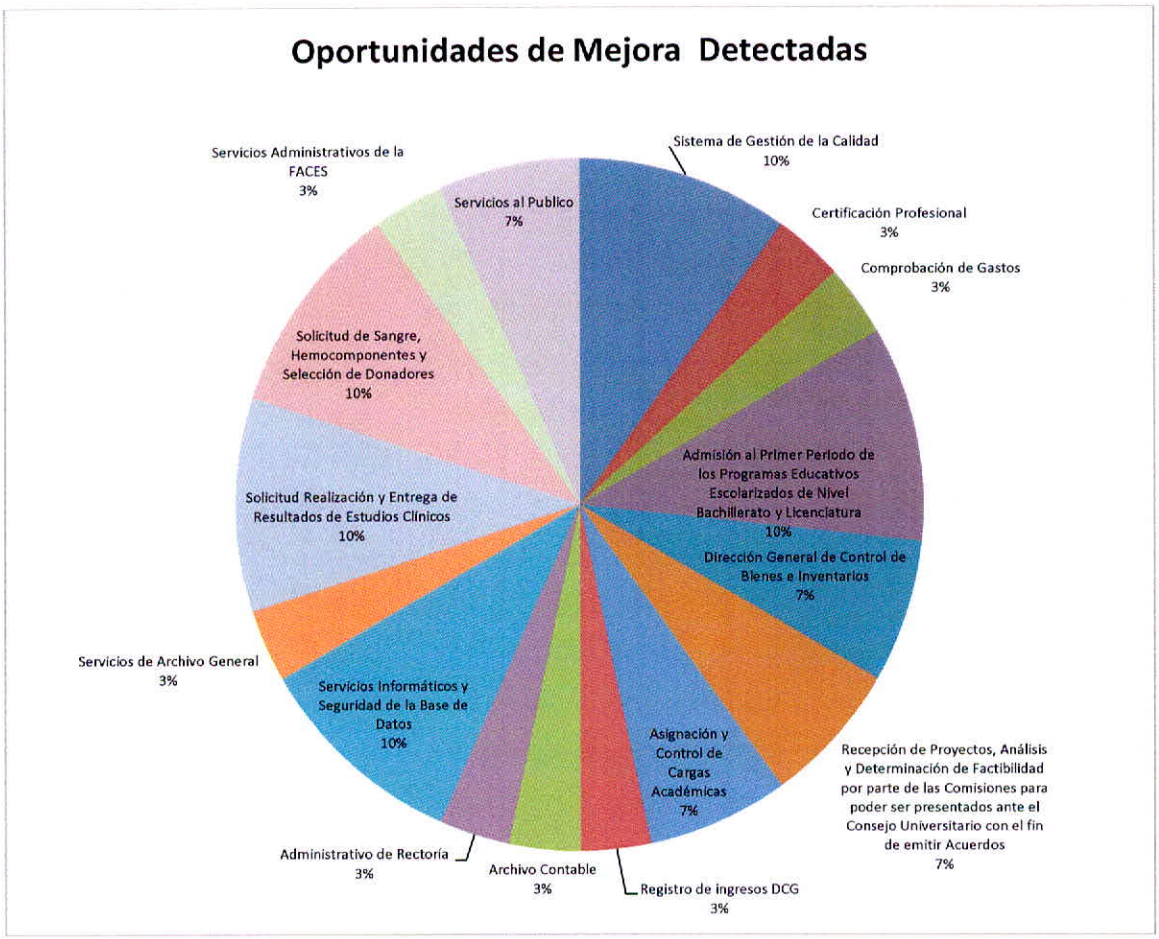
No Conformidades Detectadas			
Requisito de la Norma ISO 9001:2008	**Unidad Organizacional/ Proceso**	**No. de Hallazgos**	**%**
6.3 Infraestructura	Dirección de Construcción y Mantenimiento y Dirección de Informática	1	50
7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio	Atención y Seguimiento de Quejas para Garantizar los Derechos de la Comunidad Universitaria	1	50
	Total	**2**	**100**



Observaciones Detectadas			
Requisito de la Norma ISO 9001:2008	**Unidad Organizacional / Proceso**	**No. de Hallazgos**	**%**
4.2.3 Control de Documentos	Servicios de Laboratorio de Practicas Experimentales	1	20
	Admisión al Primer Periodo de los Programas Educativos Escolarizados de Nivel Bachillerato y Licenciatura		
	Dirección de Construcción y Mantenimiento		
	Desarrollo de Colecciones		
	Servicios al Publico		
	Procesos Técnicos		
	Prestaciones Sociales a los Universitarios		
	Operación y contabilidad		
	Apoyo Administrativo de la Dirección de Contabilidad General		
6.2.2. Competencia, formación y toma de conciencia	DGRH/Comisión Mixta General de Capacitación y Adiestramiento	1	20
6.4 Ambiente de Trabajo	Sistema de Gestión de Calidad	1	20
7.2.1. Determinación de los requisitos relacionados con el producto	Contratación de Personal de Base Académico, Administrativos y de Intendencia	1	20
8.2.4. Seguimiento y medición de los procesos	Recepción de Proyectos, Análisis y Determinación de Factibilidad por parte de las Comisiones para poder ser presentados ante el Consejo Universitario con el fin de emitir Acuerdos	1	20
	Total	**5**	**100**

Minuta de Revisión por la Dirección

Oportunidades de Mejora Detectadas		
Unidad Organizacional / Proceso	**No. de Hallazgos**	**%**
Sistema de Gestión de la Calidad	3	10
Certificación Profesional	1	3
Comprobación de Gastos	1	3
Admisión al Primer Periodo de los Programas Educativos Escolarizados de Nivel Bachillerato y Licenciatura	3	10
Dirección General de Control de Bienes e Inventarios	2	7
Recepción de Proyectos, Análisis y Determinación de Factibilidad por parte de las Comisiones para poder ser presentados ante el Consejo Universitario con el fin de emitir Acuerdos	2	7
Asignación y Control de Cargas Académicas	2	7
Registro de Ingresos DCG	1	3
Archivo Contable	1	3
Administrativo de Rectoría	1	3
Servicios Informáticos y Seguridad de la Base de Datos	3	10
Servicios de Archivo General	1	3
Solicitud Realización y Entrega de Resultados de Estudios Clínicos	3	10
Solicitud de Sangre, Hemocomponentes y Selección de Donadores	3	10
Servicios Administrativos de la FACES	1	3
Servicios al Publico	2	7
Total	**30**	**100**



b) Auditorías Internas

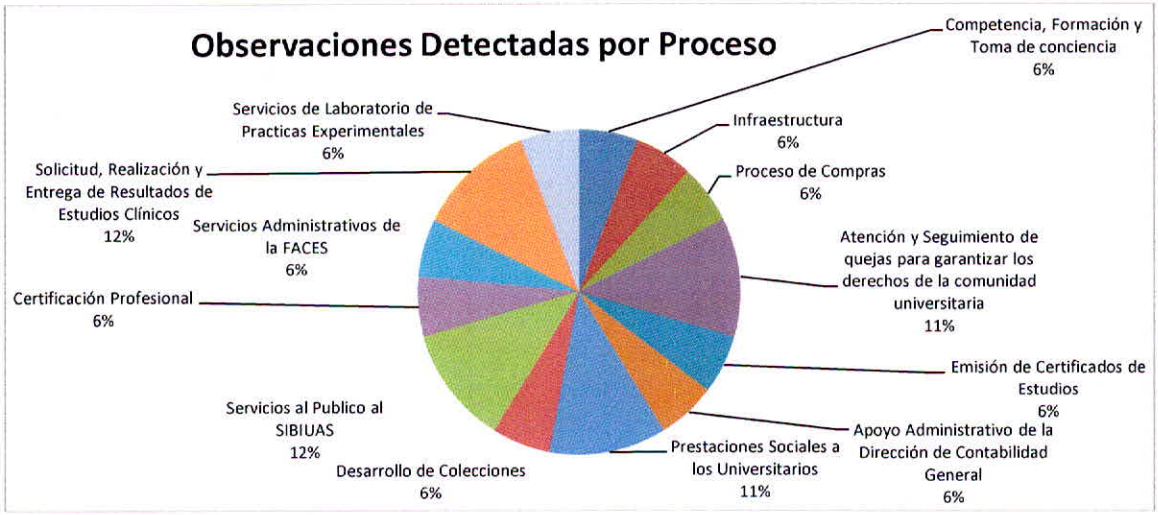
La auditoría interna se realizó de acuerdo a lo establecido en el Plan de Auditoría elaborado para ésta auditoría No. 15 y se cumplió el objetivo de la misma. Ver el siguiente cuadro que muestra el total de los hallazgos citados en el informe de auditoría:

Auditoría Interna	Fecha	No Conformidades	Observaciones	Oportunidades de Mejora
No. 15	Junio 2014	1	17	27
Porcentaje (%)		2%	38%	60%

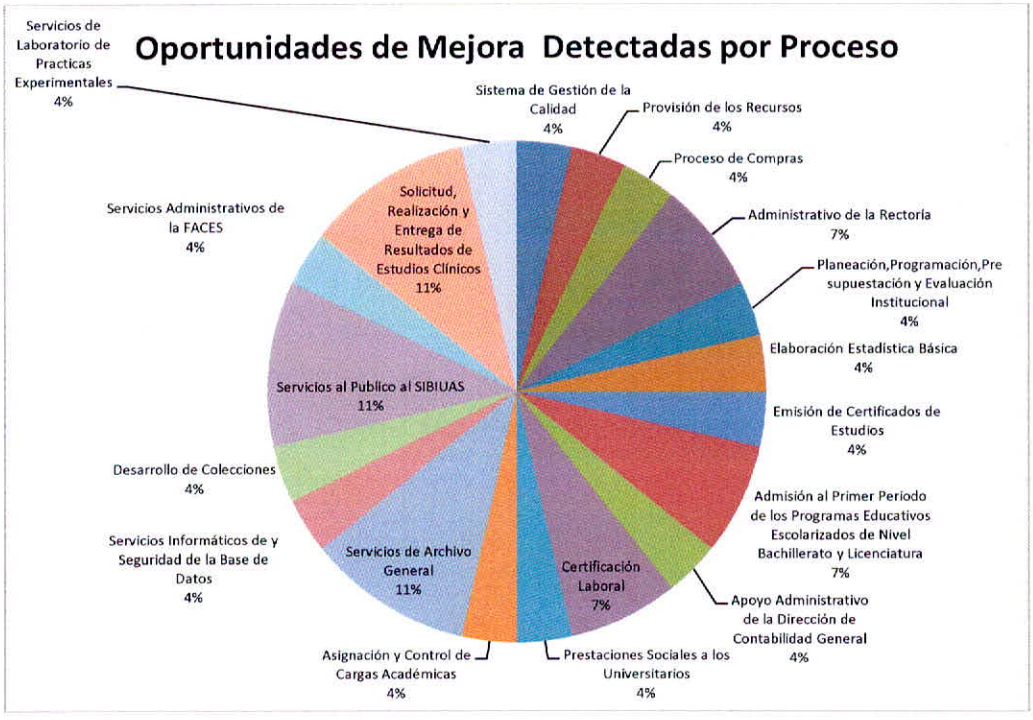
Minuta de Revisión por la Dirección

No Conformidades Detectadas por Proceso		
PROCESO	**No. de Hallazgos**	**%**
Desarrollo de Colecciones	1	100
Total	**1**	**100**

Observaciones Detectadas por Proceso		
PROCESO	**No. de Hallazgos**	**%**
Competencia ,Formación y Toma de Conciencia	1	6
Infraestructura	1	6
Proceso de Compras	1	6
Atención y Seguimiento de quejas para garantizar los derechos de la comunidad universitaria	2	11
Emisión de Certificados de Estudios	1	6
Apoyo Administrativo de la Dirección de Contabilidad General	1	6
Prestaciones Sociales a los Universitarios	2	11
Desarrollo de Colecciones	1	6
Servicios al Publico al SIBIUAS	2	12
Certificación Profesional	1	6
Servicios Administrativos de la FACES	1	6
Solicitud, Realización y Entrega de Resultados de Estudios Clínicos	2	12
Servicios de Laboratorio de Practicas Experimentales	1	6
Total	**17**	**100**



Oportunidades de Mejora Detectadas por Proceso		
PROCESO	**No. de Hallazgos**	**%**
Sistema de Gestión de la Calidad	1	4
Provisión de los Recursos	1	4
Proceso de Compras	1	4
Administrativo de la Rectoría	2	7
Planeación,Programación,Presupuestación y Evaluación Institucional	1	4
Elaboración Estadística Básica	1	4
Emisión de Certificados de Estudios	1	4
Admisión al Primer Periodo de los Programas Educativos Escolarizados de Nivel Bachillerato y Licenciatura	2	7
Apoyo Administrativo de la Dirección de Contabilidad General	1	4
Certificación Laboral	2	7
Prestaciones Sociales a los Universitarios	1	4
Asignación y Control de Cargas Académicas	1	4
Servicios de Archivo General	3	11
Servicios Informáticos de y Seguridad de la Base de Datos	1	4
Desarrollo de Colecciones	1	4
Servicios al Publico al SIBIUAS	3	11
Servicios Administrativos de la FACES	1	4
Solicitud, Realización y Entrega de Resultados de Estudios Clínicos	3	11
Servicios de Laboratorio de Practicas Experimentales	1	4
Total	**27**	**100**



Análisis de hallazgos de incumplimiento de evaluaciones al SGC UAS

- No se aplicaron suficientes encuestas cuatrimestrales de satisfacción al usuario en algunos procesos y en otros no se alcanzo la meta.
- Incumplimiento de metas y objetivos establecidos.
- Incumplimiento de programa de capacitación.
- Incumplimiento con el programa de mantenimiento preventivo para el año 2014.
- Incumplimiento con los requisitos relacionados con el producto y con los legales y reglamentarios establecidos.

Análisis Comparativo de los Resultados de Auditorías 2013 y 2014.

Auditoría Externa	Fecha	No Conformidades	Observaciones	Oportunidades de Mejora
Informe 3	2013	0	5	22
Informe 4	2014	2	5	27
Tendencia		**+**	**=**	**+**

Como se puede observar en la tabla anterior hubo un incremento en el número de hallazgos detectados, encontrándose 2 no conformidades en el último ejercicio de auditoria, el número de observaciones fue el mismo aunque no se refieren a los mismos requisitos de norma y las oportunidades de mejora también se incrementaron.

Auditoría Interna	Fecha	No Conformidades	Observaciones	Oportunidades de Mejora
Informe 14	2013	5	19	33
Informe 15	2014	1	17	27
Tendencia		-	-	-

Como se puede observar en la tabla anterior hubo una disminución en el número de hallazgos encontrados en el ejercicio de auditoria.

2. Retroalimentación del Cliente

Las Unidades Organizacionales que integran el SGC, llevan el seguimiento de la información relativa a la percepción del usuario respecto al cumplimiento de sus requisitos mediante un Objetivo de la Calidad de satisfacción de usuarios que se mide a través de la aplicación de un cuestionario de satisfacción del usuario, la meta de dicho objetivo es Obtener al menos el 80% de las encuestas entre los niveles de bueno y excelente en el grado de satisfacción de los usuarios, la meta no se ha alcanzado para el proceso de Servicios al Público del SIBIUAS en algunos de sus multisitios, los cuales se describen a continuación:

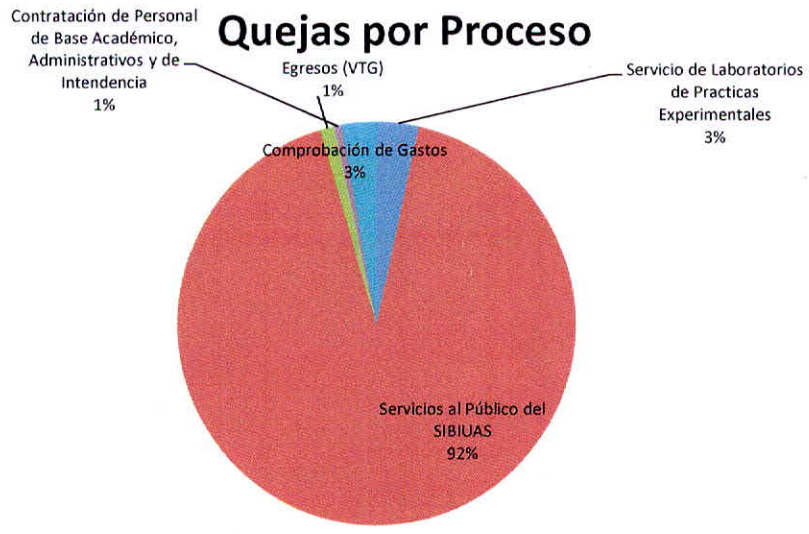
Proceso	Sep-Dic 2013	Ene-Abr 2014
Servicios al Público del SIBIUAS	Escuela Superior de Enfermería Mazatlán	Escuela Superior de Enfermería Mazatlán
	Facultad de Derecho Mazatlán	Escuela de Contabilidad y Administración Mazatlán
Total	**2**	**2**

Se ha dado cumplimiento al objetivo de satisfacción de usuarios del SGC, sin embargo en algunos procesos manifiestan **en total de 175 quejas** de sus usuarios en relación al servicio recibido, a continuación se describen los procesos:

	Procesos con Reporte de Quejas	Procesos sin Reporte de Quejas	Total de Procesos
	6	26	32
Porcentaje (%)	19	81	100

Minuta de Revisión por la Dirección

Proceso	Quejas	%
Comprobación de Gastos	5	3
Contratación de Personal de Base Académico, Administrativos y de Intendencia	1	1
Servicio de Laboratorios de Practicas Experimentales	6	3
Servicios al Público del SIBIUAS	161	92
Egresos (Ventanilla de Trámites Generales)	2	1
Total	**175**	**100**



Análisis de las Quejas
Convocar con más anticipación para programar las actividades.
Mejorar instalaciones, así como ampliarlas.
Mejorar la atención y el servicio.
Mejorar la atención telefónica, línea siempre ocupada.
Agilizar los trámites.
Entrega oportuna de los productos o servicios.
Reducir los tiempos de espera.
Adquirir material bibliográfico actualizado.
Adquirir equipos de cómputo para las áreas virtuales de las bibliotecas.

Análisis Comparativo de las Quejas				
	2013		2014	
	Número	Porcentaje (%)	Número	Porcentaje (%)
Procesos con Reporte de Quejas	9	28	6	19
Procesos sin Reporte de Quejas	23	72	26	81
Total de Quejas	147	100	175	100

Derivado del análisis comparativo de la información con el año 2013, podemos identificar que el número de procesos con reporte de quejas disminuyo, sin embargo el total de quejas en los procesos aumento esto debido a que se cuenta con procesos multisitio como es el caso del proceso de Servicios al Público del SIBIUAS, donde se cuenta con 41 bibliotecas dentro del alcance del proceso por lo cual se elevan los reportes con quejas.

3. Desempeño de los Procesos y Conformidad del Producto

Durante las capacitaciones realizadas se difundió y sensibilizó en temas de cultura de la calidad, y su política manifestada y difundida a través del Manual de la Calidad del SGC UAS, se revisó su congruencia con los objetivos de la calidad con la actualización de documentos de los procesos y documentos generales.

En lo referente al cumplimiento de los objetivos en su mayoría reporta el cumplimiento de su meta establecida, se reportan cinco procesos con incumplimiento de objetivo: Servicios al público en su Facultad de Trabajo Social Mazatlán, Auditoría Interna, Atención y Seguimiento de Quejas para Garantizar los Derechos de la Comunidad Universitaria, Ingresos Institucionales y Egresos (VTG).

En relación al 2013, solamente dos procesos no cumplieron con los objetivos; existe un aumento al 2014. Lo anterior se demuestra en la siguiente tabla:

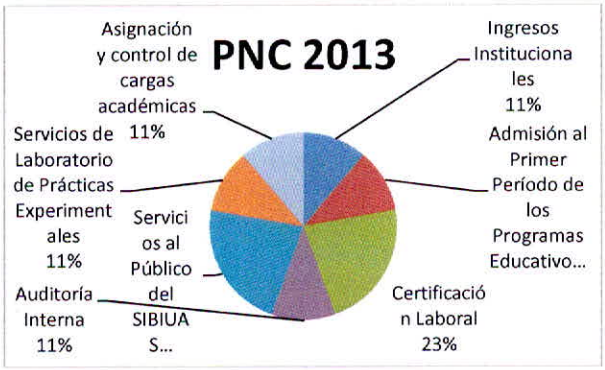
Minuta de Revisión por la Dirección

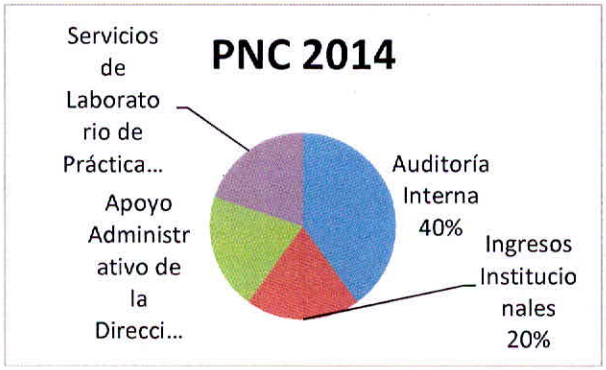
	2013	2014
	Proceso	Proceso
	Ingresos Institucionales	Ingresos Institucionales
	Auditoría Interna	Auditoría Interna
		Atención y Seguimiento de Quejas para Garantizar los Derechos de la Comunidad Universitaria
		Servicios al público
		Egresos (VTG).
Total	2	5

En procesos como el del Proceso General de Admisión al Primer Período de Los Programas Educativos Escolarizados de Nivel Bachillerato y Licenciatura no pudo evaluarse el cumplimiento con su objetivo debido a que el proceso aun no ha concluido.

En relación a los requisitos y criterios de aceptación del producto de cada uno de los procesos se tiene identificados 5 Productos No Conformes:

Proceso	PNC	%	Causa
Auditoría Interna	2	40	1. El primer producto se generó por el incumplimiento de dos informes finales con el tiempo establecido en programa de auditoría núm. 16, dando tratamiento con la entrega de dichos informes. 2. Se deriva del incumplimiento al requisito de entrega de la póliza contable con el tiempo establecido en la Tabla de Requisitos y Criterios de Aceptación del Producto, dando tratamiento con la entrega de dichas pólizas.
Ingresos Institucionales	1	20	No se cumplió con la entrega oportuna del soporte documental de subsidios, proyectos, donativos y otros a la DGC.
Apoyo Administrativo de la Dirección de Contabilidad General	1	20	Se entregó constancia sin firma de la autoridad competente, incumpliendo en el punto 1.1 de requisito señalado por el cliente en el documento RCAP-DCG-ADM-05 que menciona: "Las diversas constancias solicitadas deben entregarse en forma inmediata"; se mostró incumpliendo en tiempo y forma con el requisito.
Servicios de Laboratorio de Prácticas Experimentales	1	20	No hubo gas durante todo el semestre lo cual además de incumplir con uno de los requisitos y criterios establecidos por el cliente, fue en contra de lo establecido en el plan de mejora y originó la cancelación de una actividad experimental programada para la asignatura de química del carbono y la realización de otras en condiciones improvisadas con la molestia de los usuarios
Total	**5**	**100**	





Realizando un comparativo del 2013 con el año en curso, se puede observar que disminuyeron productos no conformes, así como, número de direcciones que efectuaron levantamientos, lo mencionado anteriormente, se desglosa en un comparativo de cada año.

Proceso	2013	2014
Ingresos Institucionales	1	1
Admisión al Primer Período de los Programas Educativos Escolarizados de nivel Bachillerato y Licenciatura	1	
Certificación Laboral	2	
Auditoría Interna	1	2
Servicios al Público del SIBIUAS	2	
Servicios de Laboratorio de Prácticas Experimentales	1	1
Apoyo Administrativo de la Dirección de Contabilidad General		1
Asignación y control de cargas académicas	1	
Total	9	5

4. Estado de las Acciones Preventivas y Correctivas

No.	FOLIO DE ACCIÓN	ORIGEN DE LA ACCIÓN	REQUISITO INCUMPLIDO	ESTADO	TIPO DE ACCIÓN	IMPACTO/ EFECTIVIDAD
1	85/SGC/10/13	otro	6.3	Cerrada	Preventiva	Las actividades de los procesos de Rectoría, Secretaría General y SAF, se desarrollan de manera normal, de acuerdo a las necesidades requeridas en sus planes de calidad.
2	86/SGC-SBS/10/13	SMP	4.2.3	Cerrada	Preventiva	El libro de ingresos y egresos (FO-CIDOCS-SBS-35), fue eliminado de la documentación del proceso, la información contenida en dicho formato es registrado en el (FO-CIDOCS-SBS-29)
3	87/SGC-NOM/10/13	AD	7.5.1	Cerrada	Corrección	Se verificó que el cálculo de nomina de contratación transitoria se realiza conforme al 8% de retención de aportación al fideicomiso
4	88/SGC-NOM/10/13	AD	7.5.1	Abierta	Correctiva	
5	89/SGC-NOM/10/13	SMP	7.5.1	Abierta	Correctiva	

Minuta de Revisión por la Dirección

6	90/SGC/10/13	AE	4.2.3	Cerrada	correctiva	Se realizaron las correcciones mencionada por cada área, asi como el curso del procedimiento de control de documentos, al que acudieron todas las UO citadas en el hallazgo, en dicho curso se resaltó la importancia de los controles para la aprobación, revisión, actualización, distribución, identificación y conservación de los documentos del SGC.
7	91/SGC/10/13	AE	6.2.2	Cerrada	correctiva	Se constató que el programa de revisión para los perfiles de puesto no se ha llevado a cabo de acuerdo a las fechas estipuladas. Por otro lado la H. comisión, realizó la actividad relacionada al diseño y aplicación del mecanismo para conocer las necesidades particulares de cada proceso, sin embargo se observa que no es suficiente porque no se refleja las inclusiones de todos los procesos en dicho programa, se requiere identificar otra acción.
8	92/SGC/10/13	AE	6.3	Abierta	correctiva	
9	93/SGC/10/13	AE	6.4	Cerrada	correctiva	Se constató que se designó a la DSGC como la responsable de aplicar las encuestas de trabajo, de da evidencia de un programa de aplicación de encuestas y de un análisis de datos de la misma. En relación a los extintores se verifica que se brindó un curso básico sobre el uso y mantenimiento de extintores, esto se evidencia a través de una lista de participantes y constancia correspondiente.
10	94/SGC/10/13	AE	7.2.1	Cerrada	correctiva	Se realizaron las adecuaciones al formato de Nombramiento base, al cual se agregaron todos los elementos que menciona la clausula 21 del contrato colectivo de trabajo.
11	95/SGC/10/13	AE	7.5.1	Cerrada	correctiva	La DDU emitió y presentó el informe a Secretaría General, también se corrigió el estado de los casos de los folios 190 y 193. El procedimiento fue modificado y actualizado, mismo en el que se estableció una política de asignación y seguimiento de los casos, ello permitirá concluir el informe en el tiempo establecido.
12	96/SGC/10/13	AE	8.2.4	Cerrada	correctiva	Se realizó la corrección, anexando la acta de aprobación del programa de Consejo Técnico, se realizaron las adecuaciones al desarrollo del PE-SG-RPAFC-01, para prevenir que se vuelva a presentar el hallazgo citado.
13	97/SGC/01/14	otro	6.2.2	Abierta	Corrección	
14	98/SGC-PPP/01/14	AI	8.2.3	Abierta	Correctiva	
15	99/SGC-EGR(VTG)/01/14	RI	8.2.3	Cerrada	Correctiva	Se verificó que se realizó la modificación a los reportes de pase a contabilidad entrega provisional de cheques y pase a contabilidad entrega total de cheques, así mismo se implementaron dos reportes, con los cuales podrán estar dando seguimiento e identificar los cheques que no se ha entregado el soporte documental a la DCG.
16	100/SGC-AI/02/14	PNC	8.2.3	Abierta	Correctiva	
17	101/SGC-CG/05/14	Quejas	6.2.2 y 7.2.3	Abierta	Correctiva	
18	102/SGC-INGI/05/14	PNC	8.2.3	Abierta	Correctiva	
19	103/SGC-SYSBD/06/14	SMP	6.3	Abierta	Correctiva	
20	104/SGC/06/14	otro	4.2.3	Abierta	Correctiva	
21	105/SGC/06/14	SMP	8.5.2	Abierta	Correctiva	
22	106/SGC-INGI/06/14	SMP	6.2.2	Abierta	Correctiva	
23	107/SGC/06/14	AI	6.2.2	Abierta		
24	108/SGC/06/14	AI	6.3	Abierta		
25	109/SGC/06/14	AI	7.4.1	Abierta		
26	110/SGC-SQAD/06/14	AI	4.2.3	Abierta		
27	111/SGC-SQAD/06/14	AI	8.2.3	Abierta		
28	112/SGC-ECE/06/14	AI	8.4	Abierta		
29	113/SGC-ADM/06/14	AI	8.3	Abierta		
30	114/SGC-PSU/06/14	AI	4.2.3	Abierta		
31	115/SGC-PSU/06/14	AI	7.2.1	Abierta		
32	116/SGC-DC/06/14	AI	7.1	Abierta		
33	117/SGC-SP/06/14	AI	4.2.3	Abierta		
34	118/SGC-SP/06/14	AI	8.2.3	Abierta		
35	119/SGC-CERTIFP/06/14	AI	4.2.3	Abierta		

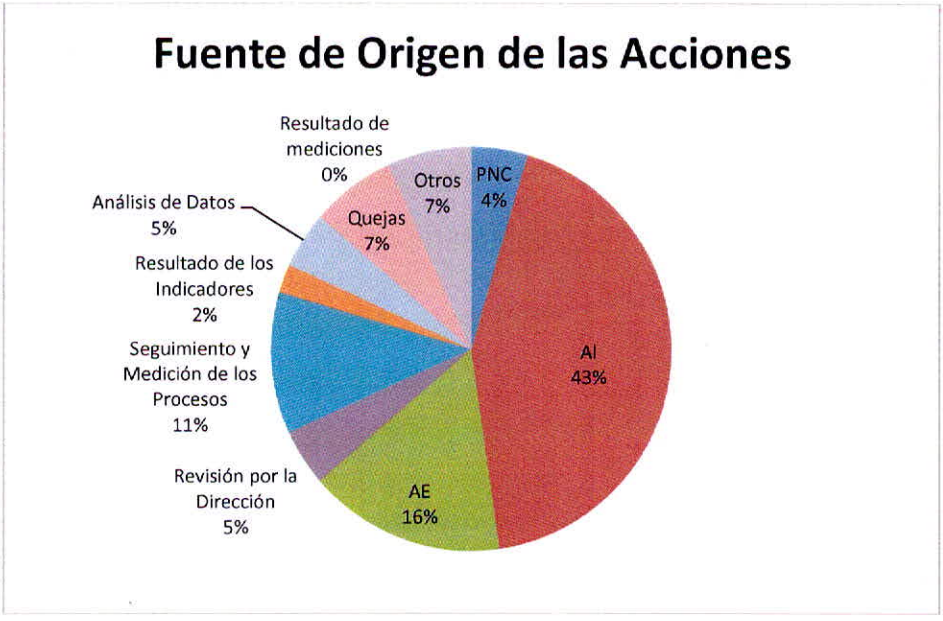
Minuta de Revisión por la Dirección

36	120/SGC-SA/06/14	AI	8.4	Abierta		
37	121/SGC-SRERE/06/14	AI	4.2.3	Abierta		
38	122/SGC-SRERE/06/14	AI	7.1	Abierta		
39	123/SGC-SLPE/06/14	AI	4.2.4	Abierta		
40	124/SGC-DC/06/14	AI	8.2.1	Abierta		
41	125/SGC-CERTIFP/07/14	Queja	7.2.3	Abierta		
42	126/SGC-SA/07/14	RD	8.5.1	Abierta		
43	127/SGC-SLPE/07/14	Queja	7.2.1	Abierta		
44	128/SGC-INGI/07/14	RD	6.3	Abierta		

UO	PROCESO	ACyP	TOTAL por UO	PORCENTAJE (%)
DSGC	SGC	14	14	32
Dirección de Auditoría Interna	Comprobación de Gastos	1	2	5
	Auditoría Interna	1		
Dirección General del Sistema Bibliotecario	Desarrollo de Colecciones	2	4	9
	Procesos Técnicos	0		
	Servicios al Público del SIBIUAS	2		
Dirección General de Servicios Escolares	Emisión de Certificados de Estudios	1	1	2
	Admisión al Primer Período de los Programas Educativos Escolarizados de Nivel Bachillerato y Licenciatura	0		
Dirección de Sueldos y Salarios	Elaboración de la Nómina Universitaria	3	3	7
Dirección de Prestaciones Sociales	Prestaciones Sociales a los Universitarios	2	2	5
Defensoría de los Derechos Universitarios	Atención y Seguimiento de Quejas para Garantizar los Derechos de la Comunidad Universitaria	2	2	5
Centro de Investigación y Docencia en Ciencias de la Salud	Solicitud de Sangre, Hemocomponentes y Selección de Donadores	1	3	7
	Solicitud, Realización y Entrega de Resultados de Estudios Clínicos	2		
Dirección General de Planeación y Desarrollo	Planeación, Programación, Presupuestación y Evaluación Institucional	1	1	2
	Elaboración de la Estadística Básica	0		
Rectoría	Administrativo de Rectoría	0	0	0
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales	Servicios Administrativos de la FACES	2	2	5
Dirección de Archivo General	Servicios de Archivo General	0	0	0
Dirección de Contabilidad General	Registro de Ingresos	0	1	2
	Registro de Egresos	0		
	Operación y Contabilidad	1		
	Archivo Contable	0		
	Apoyo Administrativo de la Dirección de Contabilidad General	0		
Dirección de Informática	Servicios Informáticos y Seguridad de la Base de Datos	1	1	2
Dirección General de Recursos Humanos	Contratación de Personal de Base Académico, Administrativos y de Intendencia	0	0	0
Dirección de Personal	Certificación Laboral	0	0	0
	Control de Guardias	0		
Escuela Preparatoria Lázaro Cárdenas	Servicios de Laboratorio de Prácticas Experimentales	2	2	5
Secretaría General	Recepción de Proyectos, Análisis y Determinación de Factibilidad por parte de las Comisiones para poder ser presentados ante el Consejo Universitario con el fin de emitir Acuerdos	0	0	0
Dirección de Contraloría Académica	Asignación y Control de Cargas Académicas	0	0	0
Dirección de Académico Legal	Certificación Profesional	2	2	5
Secretaría de Administración y Finanzas	Egresos (Ventanilla de Trámites Generales)	1	4	9
	Ingresos Institucionales	3		
	TOTALES	**44**	**44**	**100%**

Minuta de Revisión por la Dirección

	Fuente de origen de las Acciones										
		SGC						Retroalimentación del Cliente	Satisfacción del Cliente		
	PNC	AI	AE	Revisión por la Dirección	Seguimiento y Medición de los Procesos	Resultado de los Indicadores	Análisis de Datos	Quejas	Resultado de mediciones	Otros	Totales
	2	19	7	2	5	1	2	3	0	3	44
Porcentaje (%)	0	48	0	0	27	3	5	5	1	11	100



Análisis de Impacto de las Acciones Correctivas y Preventivas

Se actualizan y mejoran los manuales, políticas, procedimientos y formatos del SGC y sus procesos (4.2.3)
Se mejoró el ambiente laboral (6.4)
Se revisaron y mejoraron los requisitos relacionados con el producto (7.2.2)
Se fortalece la planificación, producción y prestación del servicio (7.5.1)
Se mejoro la atención y seguimiento de quejas a usuarios (8.2.1)
Se fortalece la planeación, y la verificación de sus resultados (8.2.3; 8.2.4; 5.4.1)
Se mejoro el análisis de los datos (8.4)

Asimismo, se presenta un comparativo entre la revisión del ejercicio anterior y la revisión de este año para evaluar el origen de las acciones correctivas y preventivas, obteniendo como resultado lo siguiente:

Minuta de Revisión por la Dirección

	Comparativo de Acciones Correctivas y Preventivas										
		SGC						Retroalimentación del Cliente	Satisfacción del Cliente		
Año	PNC	AI	AE	Revisión por la Dirección	Seguimiento y Medición de los Procesos	Resultado de los Indicadores	Análisis de Datos	Quejas	Resultado de mediciones	Otros	Totales
2013	0	40	0	0	23	3	4	4	1	9	84
2014	2	19	7	2	5	1	2	3	0	3	44

5. Acciones de Seguimiento de Revisiones por la Dirección Previas

Proceso	Estado
Administrativo de Rectoría	- Se elaboró un plan de mejora para fortalecer la operatividad y eficiencia del proceso específico. - Se ha cumplido con los requisitos y criterios establecidos. - Se ha dado cumplimiento al seguimiento y medición del objetivo.
Recepción de Proyectos, Análisis y Determinación de Factibilidad por parte de las Comisiones para poder ser presentados ante el Consejo Universitario con el fin de emitir Acuerdos	Durante el presente año hemos cumplido con las siguientes acciones planeadas: • Tener al alcance del usuario los requisitos de aceptación de forma impresa y electrónica (pagina de la UAS) • Programar reunión con la Secretaría Académica Universitaria, Dirección General del Nivel Superior, Dirección General de Investigación y Posgrado y con la Dirección General de Escuelas Preparatorias, para acordar los requisitos, criterios y lineamientos se deben establecer para los proyectos de diseño y evaluación curricular. • Archivar en físico y en digital todos los proyectos que ingresan para ser atendidos por las Comisiones Permanentes del HCU.
Planeación, Programación, Presupuestación y Evaluación Institucional	A. Mejora Continua del SGC y sus procesos 1. Se revisó toda la documentación, poniendo énfasis en los instrumentos de medición del objetivo de la calidad, a la par se elabora el Plan de mejora continua al 2014, proponiendo acciones tales como: 2. Incremento y capacitación del personal que participa en el proceso. 3. Se trabaja en la coordinación entre las instancias que participan en el mismo con el objetivo de unificar políticas, criterios y procedimientos para la implementación del proceso 4. Se puso en operación el módulo de evaluación, teniendo hasta este momento, resultados de la evaluación del primer trimestre y se inicia la evaluación del segundo trimestre. 5. Se trabaja en la depuración y actualización del catálogo de UO, junto con otras dependencias de la administración central, con el objetivo de mejorar el proceso de planeación, programación, presupuestación y evaluación institucional, ya que el catálogo utilizado anteriormente contiene UO que no existen o que no cuentan con una estructura orgánica y funcional. 6. Se elaboró una propuesta de estructura orgánica y funcional para la CGPD, la cual es presentada al H. Consejo Universitario para su aprobación. B. Mejora del producto con relación en los requisitos del cliente 1. Se actualizó la documentación específica del proceso, y se integró al software el módulo de evaluación. 2. Con el fin de asegurar la mejora de los productos, se ha trabajado en una estructura organizacional adecuada para la dependencia. Fueron elaborados los criterios para clarificar el universo de UO que participan en el proceso y con ello asegurar su control y el cumplimiento del OC C. Identificación de necesidades de recursos 1. En cuanto a las necesidades para operar un proceso de manera eficaz y eficiente, fue liberado el Módulo de seguimiento y se elaboró una propuesta de estructura orgánica y funcional para la CGPD, misma que será sancionada por el H. Consejo Universitario. 2. Se continúa trabajando para la Administración del SIPPP en forma completa por parte de la institución y clarificar el alcance de participación de otras instancias universitarias en el proceso.
Elaboración de la Estadística Básica	A. Para la mejora continua del SGC y sus procesos, se reportan las siguientes acciones: 1. Se verificó la información proporcionada por las UA, con la información de la matrícula de la BD del SACE de la DGSE, tendiente a la automatización del proceso de llenado del formato 911 de SEP. 2. Se elaboró el Plan de mejora continua 2014. 3. Se continúan atendiendo los hallazgos derivados de las auditorías internas y externas. B. Mejora del producto con relación en los requisitos del cliente se ha determinado que: 1. Los requisitos y criterios de aceptación del producto, se revisaron y se atiende de acuerdo a las necesidades de información de la SEPyC, para la entrega del formato 911. C. Identificación de necesidades de recursos: 1. La capacitación del personal de la DGPD se ha realizado a través de su asistencia a los talleres realizados por la DSGC, donde se impartieron cursos de actualización de la norma ISO 9000 y 9001. 2. Se mejoró la comunicación interna y se levantó una minuta de la sesión llevada a cabo. 3. Se reestructuró el área de Información y Estadística la cual de acuerdo a la nueva estructura organizacional se denomina Área de Información y Desarrollo de Proyectos, que es coordinada por el CP. Jesús Manuel Elizalde Valles ahora responsable del Proceso de Elaboración de la Estadística Básica.
Emisión de Certificados de Estudios	A partir del seguimiento y atención de las acciones levantadas, se ha logrado un impacto positivo al proceso: □ Se realiza el procesamiento y análisis de las encuestas de cada uno de los cuatrimestres en tiempo y forma, así como el

Minuta de Revisión por la Dirección

	llenado de los reportes cuatrimestrales de satisfacción de usuarios. □ Se realiza el procesamiento de la información de la base de datos del SIIA en tiempo y forma y se llenan los formatos de cumplimiento del objetivo de la calidad.
Admisión al Primer Período de los Programas Educativos Escolarizados de nivel Bachillerato y Licenciatura	A partir de las observaciones encontradas en la auditoría interna No. 14 se atendieron las acciones levantadas, lográndose un impacto positivo al proceso: □ Se tiene más cuidado en los llenados de los reportes de cumplimiento de objetivos en los formatos vigentes, así como los formatos del resto de la documentación. □ Se revisó por parte de todos los involucrados en el Proceso de Admisión, la documentación específica que lo respalda, se hicieron las modificaciones pertinentes y se acordó la liberación de la siguiente versión considerando algunas innovaciones al Proceso.
Contratación de Personal de Base Académico, Administrativos y de Intendencia	De acuerdo a las recomendaciones declaradas en la revisión por la dirección del 10 de octubre de 2013, se realizaron las mejoras en el proceso, al obtener el módulo de Recursos Humanos en el Sistema de Información Integral Administrativa e incluir en dicho módulo de Recursos Humanos, los formatos del solicitud de plantilla, nombramiento y hoja de registro, así también se está atendiendo la cuestión de infraestructura al realizar el cambio de instalaciones al nuevo edificio de Rectoría; se está trabajando en incluir la totalidad de formatos del proceso al módulo de Recursos Humanos. Respecto a las mejoras del producto, se incluyeron en la tabla RCAP, los requisitos concernientes a la clausula 21 del Contrato Colectivo de Trabajo Vigente.
Egresos (VTG) Ingresos Institucionales	Se asistió al curso de "Resolución Miscelánea Fiscal 2014". Se capacitó al personal de nuevo ingreso por parte de la DSGC. Para medir el nivel de satisfacción del cliente nos apegamos al tamaño de la muestra de los establecidos utilizando el método de muestreo mínimo significativo de 30 encuestas de los usuarios que solicitaron los servicios en el proceso de ingresos institucionales de la SAF en cada uno de los cuatrimestres. Se cumplió con el seguimiento y medición del proceso y con los indicadores de los planes de calidad y la tabla de interacción.
Comprobación de Gastos	Se realizaron los cambios necesarios dentro del sistema para que todas las pólizas manuales (CON) que realiza la dirección de contabilidad general alimenten automáticamente y de inmediato el módulo de comprobación de gastos, así, el usuario, una vez realizado dicho movimiento en la contabilidad, está en condiciones de poder realizar su comprobación. Se realizaron los cambios necesarios en el sistema integral de información administrativa (SIIA/SIF) para que el usuario de comprobación de gastos pueda ver la información de los rechazos hasta que se encuentre en la recepción.El impacto al proceso y por ende al SGC es el fortalecimiento de la información del SIIA/SIF, mejorando la calidad del servicio a nuestros usuarios. Se contempla una fortaleza más en la interacción entre procesos de áreas tales como: informática, contabilidad y auditoría interna.
Auditoría Interna	Se implementó un programa de asesorías en sitio realizadas a 39 directivos de nuevo ingreso de las distintas zonas geográficas de la UAS, en donde se realizaron 209 entrevistas al personal encargado de las distintas áreas de las Unidades Organizacionales (UO), como resultado de éstas se generaron 99 aspectos a mejorar mismos que fueron comunicados a cada titular a través de una cedula de hallazgos, con lo anterior se busca orientar de manera oportuna el correcto manejo de los recursos institucionales de acuerdo a la normatividad aplicable. El impacto a estas acciones podrá ser verificadas cuando se les practique a estas UO una auditoría por esta Dirección. Asimismo en aras de fortalecer la comunicación con nuestros usuarios se solicito a la Dirección de Informática el diseño de una página WEB de la Dirección. Actualmente la Dirección de Auditoría Interna tiene asignado un lugar dentro las instalaciones de la Torre de Rectoría, por lo que se espera dar solución al problema de espacios físicos reducidos.
Registro de Ingresos Registro de Egresos Operación y Contabilidad Archivo Contable Apoyo Administrativo de la Dirección de Contabilidad General	En la Revisión por la Dirección de fecha 09 de octubre de 2013, se tiene una recomendación para la mejora ya que se identifica la necesidad de que este proceso replante el Objetivo de la calidad para considerar la contribución del mismo en la generación de estados financieros y por consiguiente modificar los documentos específicos en los que este cambio impacte. Los resultados arrojados de la revisión anterior han sido atendidos mediante el procedimiento establecido para este efecto para la Revisión por la Dirección, verificando y supervisando que cualquier error se corrija y se resuelva de inmediato.
Certificación Laboral	• Remodelación del área de Control de Guardias y de Certificación Laboral la Dirección de Personal.
Control de Guardias	• Creación de un programa informático para la captura de los reportes e indicadores del Proceso de Control de Guardias. • Modernizar el sistema electrónico del Proceso de Certificación Laboral del formato electrónico de las cartas de Certificación Laboral, por sugerencia de la Dirección de Informática, en virtud de que el formato actual , no permite la creación de nuevos espacios, en el cual se sugiere a) Asignar valores a las etapas de realización del Proceso de Certificación Laboral. b) Seguimiento de las mejoras al sistema electrónico del proceso de Certificación Laboral. c) En el módulo de solicitud de constancias de trabajo, insertar una nueva pestaña, en la cual se pueda consultar la antigüedad de los trabajadores para efecto de informarles de la misma y en el caso de no estar de acuerdo no imprimir la solicitud. • Considerar con fecha de corte de indicadores al 26 de cada mes, en los reportes mensuales de credenciales, certificaciones labores con revisión y sin revisión. En el área del destinatario, agregar dos espacios, ya que son insuficientes para por los datos que requieren. • En el área de solicitudes en el rubro de entrega de trámites agregar la forma de localizarlos, con el nombre propio del solicitante. • En el área de solicitudes de certificaciones y credenciales, agregar la forma de localización la fecha y nombre propio. • Dentro del módulo al Servicio del Personal Universitario, crear en la pestaña de Consulta de Solicitudes una denominada de "Consulta de Fecha de Entrega". • Actualización de los datos de la Nómina de Recursos Humanos de ingresos con el de la antigüedad del trabajador para expedición de Certificación Laboral, y del modulo de coberturas y movimientos, para efectos de expedir credenciales de identificación del trabajador universitario. d) Nuevas Técnicas de localización de datos personales del trabajador e) Difusión de los requisitos y criterios de aceptación del producto de Control de Guardias y Certificación Laboral.
Asignación y Control de Cargas Académicas	En los aspectos de mejora del proceso, se mantuvo la capacitación permanente en el área de programación de la DCA, contando con equipo necesario y personal para su atención, así también la supervisión de las cargas académicas con lo pagado en la nomina de asignatura de las UA. Se decidió no incrementar el porcentaje de acopio que se tiene establecido (80%), debido a cambios en la alta dirección y

Minuta de Revisión por la Dirección

	damos prioridad al fortalecimiento en el manejo del modulo de cargas académicas en este periodo.
Servicios de Archivo General	El software de MIDAG, es interactivo y está en constante mejora, producto de las experiencias de trabajo diario, como lo evidencia 13 solicitudes a la DI. En las cuales se le solicitan modificación en el acceso a diferentes áreas de manejo del sistema, así como también fallas presentadas por el mismo, de igual forma adecuaciones por el cambio que se hizo en la RCAP a partir de enero de 2014, en disminuir el tiempo en proporcionar el servicio de préstamo o consulta de 1 a 4 expedientes, de 45min. a 30 min, este tipo de adecuación es realizada a nivel interno en el área de oficialía de partes.
Servicios Informáticos y Seguridad de la Base de Datos	a) se realizaron trabajos de optimización de los medios de almacenamiento para respaldo de la Base de Datos, apoyándonos en un análisis para seleccionar el medio de almacenamiento apropiado al volumen de la información almacenada en la base de datos. Para realizar el procedimiento de respaldos se decidió utilizar Blu Ray, reduciendo en un 800% la cantidad de discos utilizados para esta tarea, optimizando el procedimiento y mejorando la seguridad que ofrece el medio de almacenamiento seleccionado. b) Con la finalidad de garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de cómputo de las áreas certificadas se incremento el alcance del programa de mantenimiento preventivo, incluyendo a los dispositivos de digitalización. c) Se continúo fortaleciendo el requisito de comunicación con nuestros usuarios a través de folletos distribuidos en forma personal y a través de los medios de comunicación institucional, fomentando cultura informática, para crear conciencia de la importancia de las actividades de esta dependencia, para coadyuvar en el punto de infraestructura requerido por la norma ISO 9001:2008 y la seguridad de la base de datos. d) Se fortalece la competencia del recurso humano del área de desarrollo y soporte técnico a través de cursos orientados a la actualización de los desarrolladores en lenguaje de base de datos actualizando su conocimiento a SQL R2 y al desarrollo de informes con la herramienta Reporting Services; en cuanto al área de soporte la capacitación se orienta a temas de administración y seguridad en redes incluyendo a los responsables de tecnologías de las cuatro unidades regionales, para realizar las tareas de mantenimiento y administración de la red estatal de telecomunicaciones. Sin embargo, la demanda de trabajo ha seguido en aumento, por lo que resulta imperativo continuar con las gestiones para incrementar el recurso humano y con ello mejorar el tiempo de respuesta de las solicitudes de servicio. e) Se consolida la gestión interna de recursos, basada en el plan operativo anual y el presupuesto ejercido, a través de peticiones a la DCBI (124 requisiciones) y a la DCM (57 solicitudes de servicio). Durante todo el periodo se realizaron las actividades de administración puntual de la seguridad y de soporte técnico a las redes locales, redes de fibra óptica, redes inalámbricas, redes WAN y enlaces a Internet, asegurando con estas medidas la administración y monitoreo puntual de las redes. Además, se actualizó e incrementó la cobertura de la red estatal de telecomunicaciones a través de la instalación de cableado físico y de antenas en las cuatro unidades regionales, incorporando a nuevas URs a la red institucional, entre las que destacan: Torre de Rectoría "Campus Buelna", La Reserva Ecología del Mineral de Nuestra Señora en Cósala, Dirección de Bienestar Universitario, Incrementando con esto la cobertura de la red estatal de Telecomunicaciones, a su vez se incorporaron espacios dentro de las ya existentes, coadyuvando en el desarrollo de sus actividades académicas y administrativas a través del uso de la tecnología. Se avanzó en la gestión para adquirir licenciamiento concretando la renovación con Microsoft, logrando que los 140,195 estudiantes cuenten con licencia para el manejo de la paquetería de Office 365. Sin embargo, queda pendiente gran parte del licenciamiento requerido por las URs. f) En cuanto al planteamiento de elevar el grado de cumplimiento de los objetivos en función de los resultados obtenidos, cabe señalar que se consideró esperar debido al trabajo de habilitación del Campus Buelna, lo cual sigue requiriendo de atención inmediata. Los puntos a, b y c están considerados en el plan de mejora 2014, de los cuales el punto "a" ya se encuentra formalizado en el procedimiento, el punto "b" será formalizado en el próximo mes de agosto y el punto "c" será evaluado en el mes de septiembre. Los puntos d, e y f se encuentran establecidos en el Plan Operativo Anual 2014, de lo cual podemos destacar el cumplimiento del punto "d" referido a capacitación y avances en la gestión de infraestructura de cómputo y licenciamiento.
Servicios al Público del SIBIUAS	Se proporcionó a las bibliotecas departamentales el material de apoyo "Ordenamiento topográfico de libros con la clasificación LC". Se realizó la revisión y actualización de los expedientes del personal implicado en el proceso. Se obtuvo las actas constitutivas de los Comités de bibliotecas en un 80%. Se continúa con el desarrollo del proceso de las 41 bibliotecas certificadas del SIBIUAS.
Desarrollo de Colecciones	Se dio inicio a la capacitación del personal involucrado en el proceso en el uso de las herramientas para el análisis y evaluación de colecciones. Se reforzó el conocimiento en el manejo de la documentación del SGC y la norma ISO 9001:2008 en el personal implicado. Se proporcionaron las herramientas suficientes al personal involucrado.
Procesos Técnicos	Se dio inicio a la capacitación del personal en catalogación y clasificación (LC) realizado a través del convenio establecido con la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM). Se reforzó la capacitación en el manejo de la documentación del SGC y la Norma ISO 9001:2008.
Certificación Profesional	Como producto de revisiones anteriores y el Plan de Mejora 2014 elaborado se realizaron en coordinación con las diversas dependencias de la institución las acciones tendientes a garantizar personal adecuado en la realización de sus actividades asi como condiciones de trabajo aceptables. Algunos aspectos relacionados con lo anterior forman parte del Plan de Mejora 2014, cuyo seguimiento arrojó una mejora significativa en el cumplimiento de la entrega en tiempo y forma de las requisiciones solicitadas a la DCBI referida a dotación de materiales de papelería y oficina en general así como mobiliario. Aunque para el caso de algunas tareas como el manejo de los títulos en el sellado y escaneo siguen existiendo incomodidades por la falta de espacio, las cuales finalmente serán solventadas con la nueva ubicación de nuestras oficinas en la torre de rectoría. Aquí es fundamental destacar que la necesidad de dotarnos de dos equipos de escáner que se requieren para los títulos se ha planteado en los Planes de Mejora anteriores y no se nos ha cumplido (ya se ha solicitado repetidas veces), lo que ocasiona la subutilización de la fuerza de trabajo del personal y molestias de los mismos. En cuanto a los equipos de cómputo e impresoras se ha atendido el cuidado y sus condiciones de uso así como la gestión de dotación de nuevos equipos, aunque sigue habiendo algunos pendientes al respecto. Se realizó el taller de producto no conforme en marzo de 2014 según lo estipulado en el plan de mejora así como también el taller de desarrollo humano en abril de 2014. Con la nueva administración entrante en el proceso, se analizó y modifico la documentación especifica incluyendo el análisis del objetivo de la calidad. Por otro lado en cuanto al manejo del equipo de cómputo y de los Sistemas Informáticos es de reconocer que la Dirección de Informática nos brinda una atención veraz y oportuna de manera permanente pues desde su propia programación se calendariza la atención a nuestro departamento, brindando incluso atención personalizada al personal del proceso.
Prestaciones Sociales a los Universitarios	En base al seguimiento que se da a las revisiones por la dirección tenemos que se levantó una observación al punto 4.2.3. De la norma por lo que se realizó una acción correctiva donde se logró identificar la raiz del problema realizando los cambios adecuados, realizando la distribución del documento logrando así el cierre de la misma. De la auditoria interna N°15 se levantaron dos observaciones a los puntos 4.2.3 y 7.2.1 de la norma se realizó la revisión y se están tomando acciones para la corrección de estas. Se marcó en la A.I. una Opción de Mejora que tiene que ver con la instalación del buzón de quejas y sugerencias el cual se solicitó y se está en la espera de su instalación. En la revisión por la dirección pasada se informó dentro del punto 7 el mejoramiento en el procedimiento de ayudas médicas, en el cual se indicaba que estaba la fase de entrega a informática para su programación, para esta mejora se ha revisado el modelado para entrar a prueba y ser subida a la web.
Servicios Administrativos	Se reestructuro el procedimiento específico. El nombre actual es "Servicios Administrativos de la FACES".

de la FACES	Se compraron bocinas nuevas para el auditorio de la licenciatura. Se tienen avances (borrador) de las modificaciones a la tabla de criterios y requisitos del cliente, organización y legales y reglamentarios.
Solicitud de Sangre, Hemocomponentes y Selección de Donadores	Como acciones de seguimiento se ha gestionado por parte del Jefe de la Unidad de Hematología y Banco de Sangre, tanto el Recurso Humano como el Recurso Material, para lo cual en días previos al ejercicio de revisión por la dirección, tuvimos respuesta a algunas gestiones, tal es el caso de la adquisición de uno de los refrigeradores solicitados, una centrifuga, un microscopio, por mencionar algunos, sin embargo continuamos con ciertas necesidades las cuales serán descritas nuevamente en el apartado 8.**C.** Identificación de necesidades de recursos de este documento. En la cuestión del Recurso Financiero, en base a las políticas de aplicación de los recursos financieros de esta dependencia universitaria, se implementa en el área de finanzas la captación, supervisión y pago de los adeudos con proveedores a la Secretaría de Administración y Finanzas de la Universidad Autónoma de Sinaloa.
Solicitud, Realización y Entrega de Resultados de Estudios Clínicos	Ante la continuidad de la mejora de nuestro procedimiento, fue necesario la gestión ante la alta dirección de apoyos tales como el incremento en la plantilla de Recursos Humanos, para atender las necesidades del servicio, asesorías y cursos y de la misma manera se solicita apoyo para adquisición de equipos, se llevo a cabo la elaboración de trípticos y folletos informativos, nos fue proporcionado un equipo para Hb Glicosilada (innovastar), una copiadora para la oficina, aumento en numero de la plantilla de trabajadores, teniendo un gran impacto en el cumplimiento en nuestro OC y atendiendo a las quejas de los usuarios.
Servicios de Laboratorio de Prácticas Experimentales	En lo que respecta a las acciones derivadas de Revisiones por la Dirección Previas, se han llevado a cabo la mayoría de las acciones propuestas, no obstante algunas de ellas siguen sin resolverse, tales como la instalación de una mesa de trabajo y lavado de material, colocada el fondo del área de laboratorio del LEUM, así como otros requerimientos plasmados en el apartado 8. C de este documento, que se presentan subrayados en esta ocasión.

6. Cambios que podrían afectar al Sistema de Gestión de la Calidad

6.1 El SGC seguirá ampliando su alcance, en este 2014 se tiene contemplado incorporar a los procesos de: Asignación, Seguimiento y Liberación del Servicio Social a la Comunidad Estudiantil Universitaria de la Dirección General de Servicio Social, Solicitud y Prestación de Espacios Físicos de la Torre Académica Culiacán, Atención y Seguimiento de Solicitud de Beca a la Comunidad Estudiantil Universitaria de la Secretaría Administrativa de Rectoría y Solicitud y Asignación de Equipo de Computo y Espacios Físicos del Centro de Computo Universitario Culiacán, Mantenimiento Preventivo y Correctivo de la DCM y el proceso de Gestión de Recursos Financieros de la Vicerrectoría de la Unidad Regional Sur. Además, se transitará a un sistema integral de gestión en donde se contempla a los sistemas ambientales.

6.2 Dado a la próxima inclusión de certificación ambiental de la Norma ISO 14001 en los procesos de Solicitud de Sangre, Hemocomponentes y Selección de Donadores y de Solicitud, Realización y Entrega de Resultados de Estudios Clínicos del CIDOCS, el SGC se verá afectado con cambios a la documentación.

6.3 El cambio a un nuevo edificio representa un reto mayúsculo dado el nivel de control organizativo que se posee en la organización de los expedientes, y el riesgo del deterioro y desorganización en el traslado de toda la documentación.

6.4 Otro aspecto que puede afectar al SGC es la rotación que hay en la designación de los Encargados de Control Escolar de Unidades Académicas por ser personal de confianza, los encargados de las bibliotecas departamentales por la rotación en el escalafón y cambios de Titularidades en Unidades Académicas.

6.5 La implementación del Modulo del SGC en su sección Control de Documentos para la distribución de la documentación.

Minuta de Revisión por la Dirección

7. Recomendaciones para la Mejora

Derivada de la Auditoría Interna número 15 practicada al SGC de la UAS, se proponen las oportunidades de mejora a la planificación del SGC y en cada uno de sus procesos referentes a:

Proceso	Recomendaciones para la mejora
SGC	- Se cuenta con el manual de la calidad (MC-UAS-SGC-01 versión 14) donde se determinan: el alcance y los 33 procesos específicos que los soportan. Se cuenta con registros de su implementación y seguimiento, para constatar lo anterior se seleccionó como ejemplo el informe de resultados del seguimiento y monitoreo del proceso general de admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados del nivel bachillerato y licenciatura ciclo escolar 2013-2014 y se presentaron además indicadores que dan cuenta de la eficacia de cada uno de los procesos. Para la mejora continua, se recomienda la elaboración y aplicación de un instrumento para mediar la eficacia global del SGC.
Provisión de los Recursos	- En la revisión a la alta dirección se pudo constatar que cuando menos en tres UO del SGC (DPS, DAL y DAG), existen inconvenientes de espacios físicos, aunque se cumple cabalmente con los objetivos de la calidad. En este particular, se advierte que la organización está disponiendo espacios más confortables para realizar sus funciones, con la utilización de un nuevo campus universitario (Campus Rafael Buelna Tenorio). Esto significa que existe una oportunidad de mejora de espacios para aquellas dependencias que aún tienen problemas de esta naturaleza. La DI expresó que sus procesos sirven de apoyo a todas las dependencias universitarias, ya que resguardan los servidores donde se almacena la información generada en toda la universidad. Prestan además, el servicio de desarrollo de sistemas por lo que la mayoría de los procesos se encuentran automatizados y en línea, haciendo uso de la red de cómputo universitaria y de equipo apropiado.
Proceso de Compras	- Se recomienda mejorar el proceso de solicitud de requisiciones en la etapa de justificación, lo que permitirá evitar riesgos, retrabajos o reprocesos.
Administrativo de Rectoría	- Es posible mejorar el servicio estableciendo un tiempo determinado para atender las solicitudes, antes de ser autorizadas, definiendo un determinado número de días para resolver, si procede o no, el trámite. - Se recomienda establecer tiempos como meta para atender los trámites para su aceptación o rechazo.
Ingresos Institucionales	- Continuar para el 2015 con el modulo de "INGI contabilidad gubernamental", haciendo las actualizaciones que la ley de la materia y leyes fiscales disponga. Así mismo dar capacitación al personal del proceso de curso de reformas fiscales. - Para el "pago de nomina universitaria", integrar en el procedimiento del proceso, lo referente al concentrado de traspasos de la nomina sistematizado, para entregar el proceso de egresos. Coadyuvando con el proceso de la nomina universitaria de sueldos y salarios. - Concluir con el modulo de conciliaciones bancarias.
Egresos (VTG)	- Continuar para el 2015 con el modulo de "VTG contabilidad gubernamental", haciendo las actualizaciones que la ley de la materia y leyes fiscales disponga. Así mismo dar capacitación al personal del proceso de curso de reformas fiscales. - Para el "pago de nomina universitaria", integrar en el procedimiento del proceso, lo referente al concentrado de traspasos de la nomina sistematizado, para entregar el proceso de egresos. Coadyuvando con el proceso de la nomina universitaria de sueldos y salarios. - Se revisara la tabla de requisitos y criterios de aceptación del producto para reforzar la calidad del producto.
Recepción de Proyectos, Análisis y Determinación de Factibilidad por parte de las Comisiones para poder ser presentados ante el concejo Universitario con el fin de emitir Acuerdos	- Incorporar sillas en el área de recepción, para una mejora en el servicio al usuario. - Dar seguimiento a la solicitud de un sistema que nos permita ubicar en que parte del proceso se encuentra las peticiones entrantes. - Incorporar las listas de asistencias y las minutas de las reuniones en el procedimiento con un código de registro.
Servicios de Archivo General	- En cuanto al acuerdo que se celebró con la Dirección de Asuntos Jurídicos (DAJ) para extender el plazo de préstamo de expedientes que regularmente es de hasta 15 días, sería conveniente actualizar el acuerdo a las necesidades particulares de las áreas.
Planeación, Programación, Presupuestación y Evaluación Institucional	- Reforzar la definición de los requisitos por cada producto que se declara en el plan de la calidad.
Elaboración de la Estadística Básica	- Se recomienda fortalecer la interacción con la Secretaría General, que asegure proporcionar los acuerdos por la creación de nuevos Programas Educativos, con la finalidad de solicitar a la SEP la incorporación de los mismos y se emita la correspondiente clave que permita requisitar el formato 911 - Sería conveniente que la base de datos del Sistema Automatizado de Control Escolar (SACE) que registra la información relacionada con Matricula de cada una de las Unidades Académicas sea clasificada por turnos y se coteje con la información requerida en el formato 911 a efecto de prevenir las concesiones, se sugiere se concluya el Módulo contemplado para automatizar el llenado del formato 911 documentado en el procedimiento específicamente en el punto referido a la responsabilidad y autoridad del Responsable del Proceso ya que el referido módulo quedó en un proyecto inconcluso.
Emisión de Certificados de Estudios	- Impartir cursos talleres de actualización en el manejo de SACE con el propósito de cumplir siempre con los objetivos de calidad planteados en los documentos y con esto asegurar que el personal operativo de la Dirección sea cada vez más eficientes, contribuyendo con esto a la mejora de la calidad; así mismo se les reforzará en el manejo de la documentación tanto del SGC como del proceso.
Admisión al Primer Periodo de los Programas Educativos Escolarizados de nivel Bachillerato y Licenciatura	- Impartición de cursos talleres de actualización en el manejo de SACE con el propósito de cumplir siempre con los objetivos de calidad planteados en los documentos y con esto asegurar que los Encargados de Control escolar de las UA sean cada vez más eficientes. - Reforzar de manera continúa el conocimiento, manejo y control, tanto de la documentación general del sistema, como la especifica del PGAPE. - Fortalecer los conocimientos sobre la identificación del PNC y su forma de controlarlo.

Minuta de Revisión por la Dirección

Prestaciones Sociales a los Universitarios	- Realizar revisión de la documentación interna de nuestro procedimiento específico para el buen funcionamiento de nuestro procedimiento (PSU) - Colocar el buzón de quejas y sugerencias - Poner a disposición del usuario la página web de la dirección de prestaciones sociales con la solicitud de ayudas médicas. - Incorporar a la página web la solicitud de fonacot para todas las UR.
Contratación de Personal Base, Académico, Administrativo y de Intendencia.	- Sistematizar totalmente el proceso al incluir todos sus formatos en el modulo de Recursos Humanos y analizar las posibilidades de incrementar el alcance o crear un nuevo proceso para la DGRH.
Comprobación de Gastos	- En los casos, en los cuales aún se adquieran leyes o misceláneas impresas, emplear el uso de otra marca editorial; ya que se detectaron errores de compaginación y folios.
Archivo Contable Apoyo Administrativo de la Dirección de Contabilidad General Registro de Egresos Registro de Ingresos Operación y Contabilidad	- Se identifica la necesidad de reestructurar los procedimientos documentados conforme a lo establecido en el punto 4.4 Procedimiento Especifico del Proceso (PE) de la Guía para la Elaboración de Documentación; con la finalidad de considerar lo referido a las Políticas.
Procesos Administrativos de la FACES	- Establecer reuniones mensuales para observar, analizar y evaluar el procedimiento, así como que sede la integración del personal.
Asignación y Control de Cargas Académicas	- Se revisarán los periodos de acopio de las propuestas de cargas académicas, con el fin de tener un calendario lo más adecuado posible a las necesidades tanto de las UA como de la DCA.
Certificación Laboral	- Espacios físicos y equipamiento suficiente y adecuados - Asignar valores a las etapas de realización del Proceso de Certificación Laboral. - Modernización del sistema electrónico del proceso de Certificación Laboral. - Incluir horario de servicios de solicitudes y entrega de constancias en los cuadros de requisitos. - Incluir en el proceso el desarrollo de las solicitudes que se realizan vía telefónica, ya que nada más están contempladas en las políticas - Fortalecer los controles de las cartas poder, que entrega el usuario para recoger las certificaciones laborales cuando ellos no son los titulares.
Desarrollo de Colecciones	- Referenciar la documentación específica a los procedimientos institucionales. - Continuar con la aplicación de encuestas de satisfacción, análisis de resultados y dar seguimiento permanente. - Continuar con la capacitación permanente al personal bibliotecario.
Servicios al Público del SIBIUAS	- Continuar con la aplicación de encuestas de satisfacción, análisis de resultados y dar seguimiento permanente. - Lograr la implementación de software administrador de bibliotecas para el SIBIUAS que permita eficientar los procesos. - Uniformar criterios en las políticas del manual de procedimientos. - Continuar con la capacitación permanente al personal bibliotecario.
Procesos Técnicos	- Reforzar la supervisión del uso de documentación vigente del proceso. - Continuar con la aplicación de encuestas de satisfacción, análisis de resultados y dar seguimiento permanente. - Continuar con la capacitación permanente al personal bibliotecario. - Revisar y actualizar la documentación específica.
Atención y Seguimiento de Quejas para Garantizar los Derechos de la Comunidad Universitaria	- Se recomienda realizar juntas mensuales por parte del personal que labora en la Defensoría a fin de unificar criterios y dar a conocer los avances en los casos que cada uno está llevando a cabo; así como revisar los indicadores del producto. - Se recomienda llevar a cabo la planeación para la realización de los foros programados para los meses de septiembre y octubre y noviembre.
Servicios Informáticos y Seguridad de la Base de Datos	- Trabajar en la concientización de los usuarios en temas relacionados con la seguridad de la información, utilizando los medios que sean necesarios, como el folleto para la administración de contraseñas, por citar un ejemplo. - Ampliar el alcance de los programas de mantenimiento preventivo para los equipos de cómputo incorporando a más equipos en estos programas, en la medida de lo posible. - Continuar difundiendo los folletos informativos para el mantenimiento de equipo de cómputo, requisitos para el desarrollo de software. - Continuar con la capacitación al personal en temas específicos del área. - Reconsiderar si es posible elevar el grado de cumplimiento de los objetivos en función de los resultados obtenidos. - Revisar los requisitos y criterios de aceptación relacionados con los productos: servicio proporcionado y base de datos segura, con el propósito de facilitar su comprensión y entendimiento.
Solicitud de Sangre, Hemocomponentes y Selección de Donadores	- Complementar los lineamientos de seguridad relacionados al calzado del personal en áreas operativas del Banco de Sangre apoyaría en gran medida a la prevención de accidentes. - Con el fin de asegurar la exactitud y precisión de los controles utilizados en el Banco de Sangre, sería conveniente establecer un mecanismo orientado a evaluar el desempeño de los mismos. - Efectuar comprobaciones intermedias con termómetros externos a temperaturas de refrigeradores/congeladores tanto en Laboratorio de Análisis Clínicos como en el Banco de Sangre fortalecería la confianza en el monitoreo de las mismas.
Servicios de Laboratorio de Prácticas Experimentales	- Sería recomendable actualizar su documentación para desechar actividades, políticas o requisitos que ya no agreguen valor a su proceso

8. Resultados de la Revisión por la Dirección

A. Mejora Continua del SGC y sus Procesos

En general los procesos señalan que impulsarán las gestiones en la perspectiva de mejorar los procesos a través de la revisión de la documentación, adecuando políticas, procedimientos y registros para llevar un mejor control y evidencia de los mismos. Elevar las metas establecidas en los objetivos de calidad de los procesos.

B. Mejora del Producto con relación en los Requisitos del Cliente

Con la retroalimentación de los usuarios revisar, analizar y en su caso realizar los cambios o acciones que permitan mejorar los productos y servicios. Agilizar la atención a los usuarios reduciendo los tiempos establecidos para la entrega de los productos de algunos procesos.

C. Identificación de Necesidades de Recursos

En general los procesos identifican la necesidad de equipos de cómputo, mobiliario y accesorios de oficina. Sin embargo por la naturaleza de cada proceso algunos requieren cosas específicas las cuales se detallan a continuación:

Proceso	Recursos Humanos	Recursos Materiales	Recursos Financieros
Administrativo de Rectoría	Incorporar una persona más al procedimiento que se encargue de entregar los trámites a la Secretaría de Administración y Finanzas y, una vez presentadas, archivarlos.	Acondicionamiento de un espacio físico para guardar las carpetas que contienen las solicitudes autorizadas una vez concluidos los trámites.	
Recepción de Proyectos, Análisis y Determinación de Factibilidad por parte de las Comisiones para poder ser presentados ante el Consejo Universitario con el fin de emitir Acuerdos		Necesidad de instalación de sistema automatizado de información, que sirvan de soporte para el mejor desarrollo del proceso de Gestión para la emisión de Acuerdos del H. Consejo Universitario.	
Atención y Seguimiento de Quejas para Garantizar los Derechos de la Comunidad Universitaria		Un automóvil que sirva para hacer entrega de la documentación que requerimos enviar a cada una de las unidades académicas y dar la difusión necesaria a la Defensoría.	Apoyo para viáticos necesarios para dar seguimiento a las denuncias recibidas por la comunidad universitaria.
Comprobación de Gastos Auditoría Interna		La adquisición de un automóvil, necesario para la realización de los trabajos de auditoría a las Unidades Organizacionales ubicadas en las cuatro Unidades Regionales de la Universidad .	
Servicios de Archivo General	- 3 trabajadores de la unidad regional centro, además, uno para la jefatura de la unidad regional norte, uno para la jefatura de la unidad regional centro-norte, y uno para la jefatura de la unidad regional sur,		

	todos ellos estarán adscritos a la DAG y deberán tener perfil de licenciatura en las áreas de administración y ciencias sociales.		
Servicios Informáticos y Seguridad de la Base de Datos		-El licenciamiento del software que requieren las UR.	
Certificación Profesional		2 escanners y las dos impresoras para formatos de títulos	
Prestaciones Sociales a los Universitarios		Un vehículo propio de la dirección para llevar a cabo las actividades relacionadas con nuestro proceso PSU.	
Solicitud de Sangre, Hemocomponentes y Selección de Donadores	- 2 (QFB) Para reforzar turno matutino de Lunes a Viernes y el turno de fin de semana jornada acumulada de sábado y domingo.	- Ampliación del espacio de laboratorio de banco de sangre ante la necesidad de mayor equipamiento. - Equipo Architec para serología Infecciosa (1). - Refrigerador especial para Banco de Sangre para el correcto almacenamiento de unidades (1). - Ultra congelador -80°C para el almacenamiento de plasma fresco congelado, crioprecipitados y células madre (1). - Congelador de -30°C a -40°C para el almacenamiento de plasma fresco (1). - Conector Estéril TCD para preparar componentes sanguíneos para Neonatología, fracciones sanguíneas especiales y para toma de muestras de control de calidad (1). - Horno para desecación y esterilización eléctrico (1). - Ampliar Red de conexión a planta de emergencia	- Regularización laboral de todo el personal de la Unidad de Hematología y Banco de Sangre que actualmente trabaja bajo Contrato por Obra y por Contrato Asimilable - Agregar precepciones de todo el personal el concepto riesgo de trabajo como corresponde a personal de alto Riesgo de Seguridad en su trabajo.
Solicitud, Realización y Entrega de Resultados de Estudios Clínicos		- Equipo de acuven. - Equipo Coagulometro automatizado. - 1 Centrifuga. - Microscopio marca Karl zeizz. - Advia 120 Siemens. - Refrigerador chico.	
Servicios de Laboratorio de Prácticas Experimentales	• Personal de intendencia asignado al laboratorio tanto en el turno matutino como vespertino, al cual se capacite para la adecuada limpieza del mismo. • Docente de laboratorio capacitado para impartir las asignaturas experimentales de la fase especializada Físico-matemático.	• Instalación de mesa de trabajo en acero inoxidable para la operación, mantenimiento y lavado de material. • Pintura y tratamiento para el control de humedad y salitre en paredes. • Mantenimiento constante a los sistemas de agua de las mesas. • Limpieza y mantenimiento a Tinaco. • Corregir problemas con la cisterna que abastece al tinaco del laboratorio. • Resolución del problema con las instalaciones de gas	

En la tabla anterior están identificados los recursos particulares de los procesos, la provisión de los mismos estará sujeta a la suficiencia presupuestal de la Universidad Autónoma de Sinaloa.

Atentamente

Dr. Juan Eulogio Guerra Liera
Rector