



Universidad Autónoma de Sinaloa

Sistema de Gestión

Minuta de Revisión por la Dirección de Calidad

Culiacán, Sinaloa, a 24 de febrero de 2017.

Revisión por la Dirección del Sistema de Gestión

I. OBJETIVOS

Realizar la evaluación al SG para asegurar su conveniencia, adecuación y eficacia, para detectar las oportunidades de mejora, la necesidad de efectuar cambios al SG, incluyendo los objetivos, requisitos relacionados con el producto y las necesidades de recursos.

II. ALCANCE

La presente revisión es por el período comprendido de junio de 2016 a la fecha de elaboración y es aplicable a los procesos que se describen a continuación:

Solicitud de Sangre, Hemocomponentes y Selección de Donadores; Solicitud, Realización y Entrega de Resultados de Estudios Clínicos; Administrativo de Rectoría; 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; Atención y Seguimiento de Quejas para Garantizar los Derechos de la Comunidad Universitaria; Planeación, Programación, Presupuestación y Evaluación Institucional; Elaboración de la Estadística Básica; Emisión de Certificados de Estudios; Admisión al Primer Período de los Programas Educativos Escolarizados de Nivel Bachillerato y Licenciatura; Contratación de Personal de Base Académico, Administrativos y de Intendencia; Egresos (Ventanilla de Trámites Generales); Ingresos Institucionales; Comprobación de Gastos; Auditoría Interna; Registro de Ingresos; Registro de Egresos; Operación y Contabilidad; Archivo Contable; Apoyo Administrativo de la Dirección de Contabilidad General; Certificación Laboral; Control de Guardias; Elaboración de la Nómina Universitaria; Prestaciones Sociales a los Universitarios; Asignación y Control de Cargas Académicas; Servicios de Archivo General; Servicios Informáticos y Seguridad de la Base de Datos; Desarrollo de Colecciones; Procesos Técnicos; Servicios al Público del SIBIUS; Certificación Profesional; Servicios de Atención a Eventos Académicos, Diseño y Comunicación y Elaboración de Constancias; Servicios de Laboratorio de Prácticas Experimentales; Asignación, Seguimiento y Liberación del Servicio Social; Solicitud y Prestación de Espacios Físicos; Atención y Seguimiento de Solicitud de Beca a la Comunidad Estudiantil Universitaria; Solicitud y Asignación de Equipo de Cómputo y Espacios Físicos; Aprobación, Programación, Ejecución y Seguimiento de Eventos Culturales y Prestación de Espacios Culturales e Infraestructura; Promoción, Incorporación y Seguimiento del Programa de Movilidad Estudiantil; Solicitud y Asignación de Equipo de Cómputo y Espacios Físicos; Servicios de Laboratorio de Prácticas Experimentales; y Proyectos de Investigación Aplicada.

Fecha de Emisión: 15 de Enero de 2016	Código del documento: FO-SG-RD-01	Versión: 11	Página 1 de 27
--	--------------------------------------	----------------	----------------



Universidad Autónoma de Sinaloa

Sistema de Gestión

Minuta de Revisión por la Dirección de Calidad

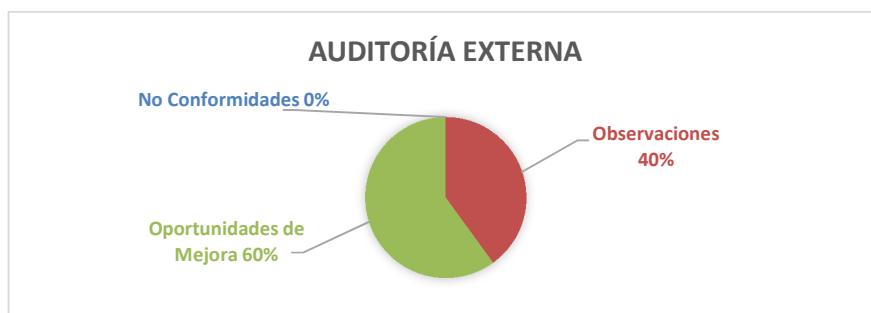
III. DESARROLLO

1. Resultados de Auditorías

a) Auditoría Externa

Durante el período de la presente revisión se realizaron tres auditorías externas de mantenimiento a los procesos que dirigen y controlan sus aspectos con respecto a la calidad (SCG), la primera evaluando la certificación de 4 procesos, 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 2	Marzo 2016	0	4	6
	Porcentaje (%)	0	40	60



Observaciones Detectadas		
Requisito de la Norma ISO 9001:2008	No. de Hallazgos	%
4.2.4 Control de Registros	1	25
6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia	1	25
7.2.1. Determinación de los requisitos relacionados con el producto	1	25
8.2.3. Seguimiento y medición de los procesos	1	25
Total	4	100



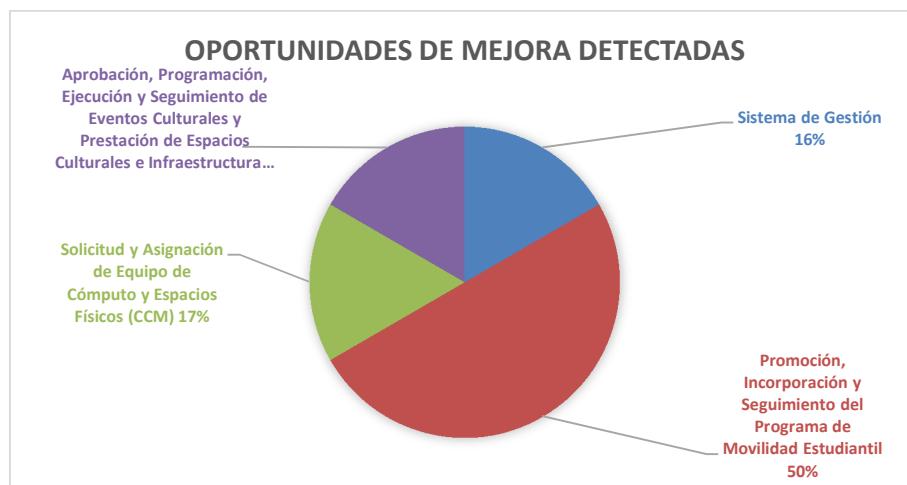


Universidad Autónoma de Sinaloa

Sistema de Gestión

Minuta de Revisión por la Dirección de Calidad

Oportunidades de Mejora Detectadas		
Unidad Organizacional / Proceso	No. de Hallazgos	%
Sistema de Gestión	1	
Promoción, Incorporación y Seguimiento del Programa de Movilidad Estudiantil	3	50
Solicitud y Asignación de Equipo de Cómputo y Espacios Físicos (CCM)	1	
Aprobación, Programación, Ejecución y Seguimiento de Eventos Culturales y Prestación de Espacios Culturales e Infraestructura	1	
Total	6	100



Asimismo, la segunda auditoria externa evaluando 27 procesos, 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 8	Julio 2016	0	0	12
	Porcentaje (%)	0	0	100

Oportunidades de Mejora Detectadas		
Unidad Organizacional / Proceso	No. de Hallazgos	%
Sistema de Gestión	4	
Administrativo de Rectoría	1	
Solicitud de Sangre, Hemocomponentes y Selección de Donadores	1	
Solicitud, Realización y Entrega de Resultados de Estudios Clínicos	2	
Dirección de Contabilidad General	3	
Atención y Seguimiento de Quejas para Garantizar los Derechos de la Comunidad Universitaria	1	
Total	12	100



Universidad Autónoma de Sinaloa

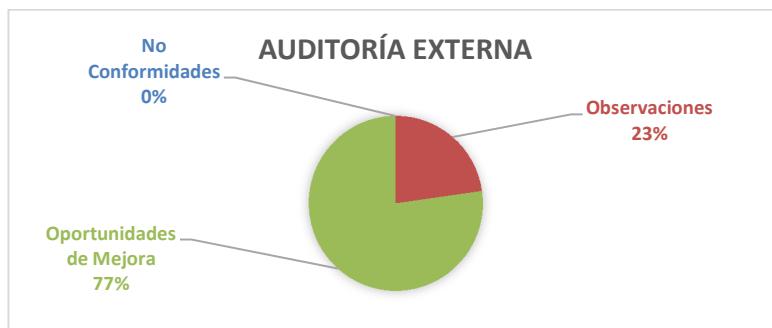
Sistema de Gestión

Minuta de Revisión por la Dirección de Calidad



De igual manera, la tercera auditoria externa evaluó 10 procesos, 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	Octubre 2016	0	5	17
	Porcentaje (%)	0	23	77



Observaciones Detectadas		
Requisito de la Norma ISO 9001:2008	No. de Hallazgos	%
4.2.3 Control de Documentos	1	20
5.5.1. Responsabilidad y autoridad	1	20
7.2.1. Determinación de los requisitos relacionados con el producto	1	20
7.5.1. Control de la producción y prestación del servicio	1	20
8.2.3. Seguimiento y medición de los procesos	1	20
Total	5	100



Universidad Autónoma de Sinaloa

Sistema de Gestión

Minuta de Revisión por la Dirección de Calidad



Oportunidades de Mejora Detectadas		
Unidad Organizacional / Proceso	No. de Hallazgos	%
Sistema de Gestión	1	6
Dirección General del Sistema Bibliotecario	13	76
Emisión del Semanario Buelna y Servicios de Atención a Eventos	2	12
Admisión al Primer Período de los Programas Educativos Escolarizados de Nivel Bachillerato y Licenciatura	1	6
Total	17	100



b) Auditoría Interna

La auditoría interna No. 22 se realizó de acuerdo a lo establecido en el Plan de Auditoría y se cumplió el objetivo de la misma. A continuación, se muestra el total de los hallazgos citados en el informe de auditoría:

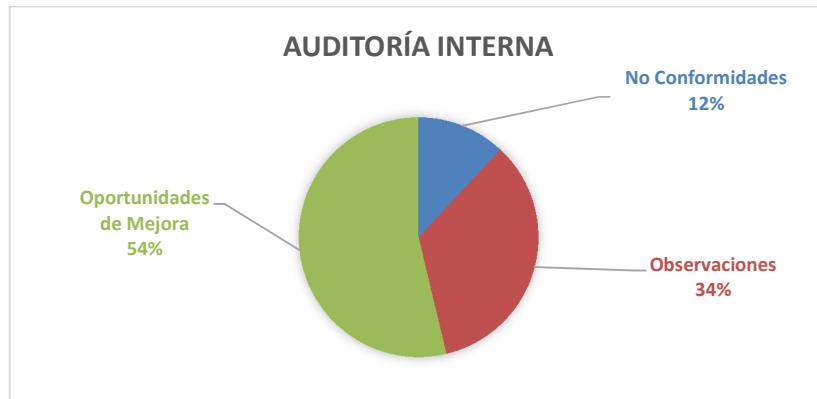
Auditoría Interna	Fecha	No Conformidades	Observaciones	Oportunidades de Mejora
No. 22	Febrero 2017	8	23	36
		12	34	54



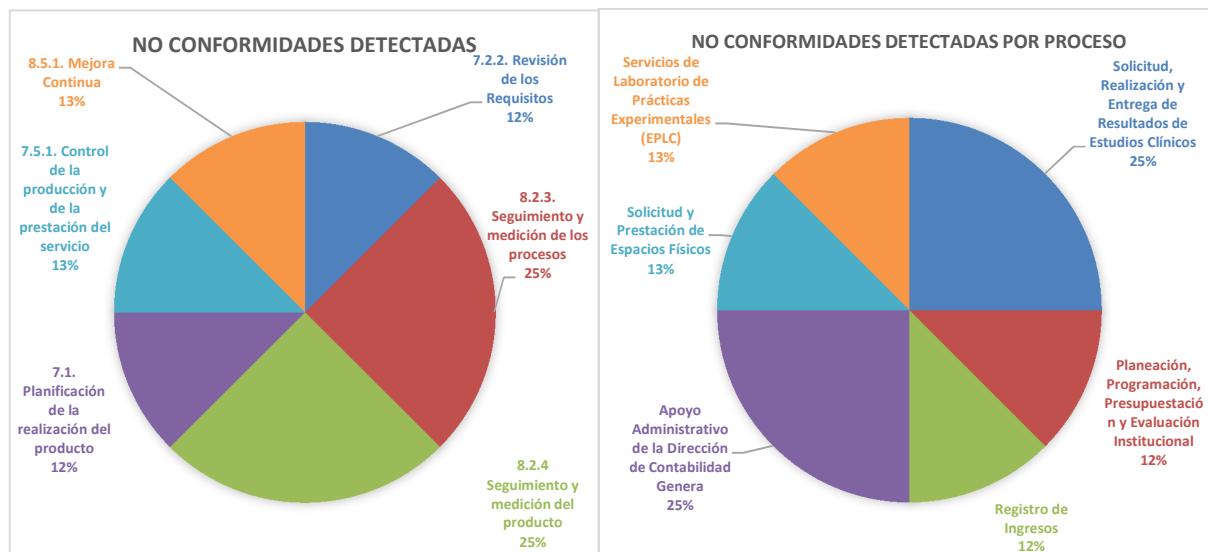
Universidad Autónoma de Sinaloa

Sistema de Gestión

Minuta de Revisión por la Dirección de Calidad



No Conformidades Detectadas						
Requisito de la Norma ISO 9001:2008	No. de Hallazgos	%	Unidad Organizacional/ Proceso	No. de Hallazgos	%	
7.2.2. Revisión de los Requisitos	1	12	Solicitud, Realización y Entrega de Resultados de Estudios Clínicos	2	25	
8.2.3. Seguimiento y medición de los procesos	2	25	Planeación, Programación, Presupuestación y Evaluación Institucional	1	12	
8.2.4 Seguimiento y medición del producto	2	25	Registro de Ingresos	1	12	
7.1. Planificación de la realización del producto	1	12	Apoyo Administrativo de la Dirección de Contabilidad General	2	25	
7.5.1. Control de la producción y de la prestación del servicio	1	13	Solicitud y Prestación de Espacios Físicos	1	13	
8.5.1. Mejora Continua	1	13	Servicios de Laboratorio de Prácticas Experimentales (EPLC)	1	13	
Total	8	100		Total	8	100



Observaciones detectadas

Fecha de Emisión: 15 de Enero de 2016	Código del documento: FO-SG-RD-01	Versión: 11	Página 6 de 27
--	--------------------------------------	----------------	----------------

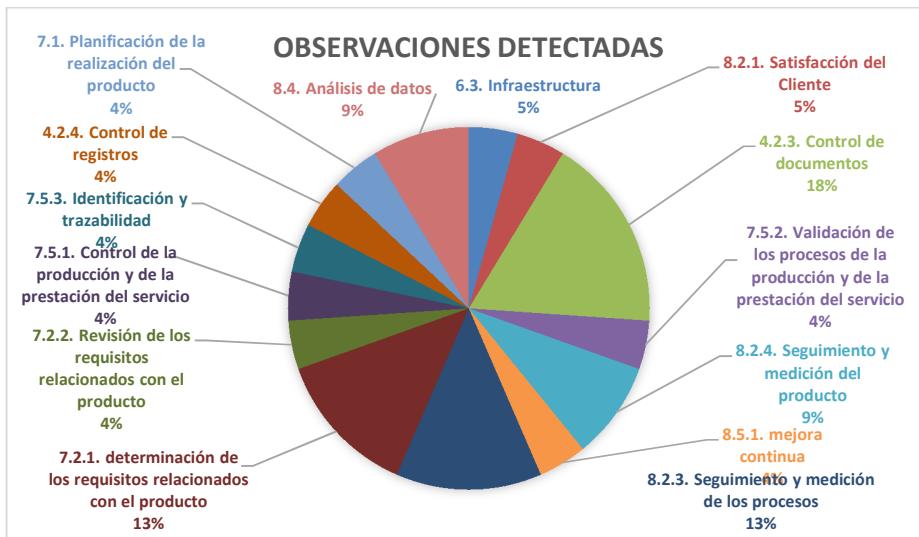


Universidad Autónoma de Sinaloa

Sistema de Gestión

Minuta de Revisión por la Dirección de Calidad

Requisito de Norma ISO 9001:2008	No. de hallazgos	%	Unidad Organizacional/ Proceso	No. de hallazgos	%	
6.3. Infraestructura	1	5	Sistema de Gestión	2	9	
8.2.1. Satisfacción del Cliente	1	5				
			Control de Guardias	1	4	
			Solicitud y Prestación de Espacios Físicos	1	4	
4.2.3. Control de documentos	4	18	Servicios al Público	2	9	
7.5.2. Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio	1	4	Solicitud, Realización y Entrega de Resultados de Estudios Clínicos	3	13	
8.2.4. Seguimiento y medición del producto	2	9				
8.5.1. mejora continua	1	4	Contratación de Personal de Base Académico, Administrativos y de Intendencia	2	9	
			Certificación Profesional	1	4	
8.2.3. Seguimiento y medición de los procesos	3	13	Promoción, Incorporación y Seguimiento del Programa de Movilidad Estudiantil	1	4	
7.2.1. determinación de los requisitos relacionados con el producto	3	13	Registro de Egresos	1	4	
			Operación y Contabilidad	1	4	
			Apoyo Administrativo de la Dirección de Contabilidad General	1	4	
7.2.2. Revisión de los requisitos relacionados con el producto	1	4	Admisión al Primer Período de los Programas Educativos Escolarizados de Nivel Bachillerato y Licenciatura	1	4	
7.5.1. Control de la producción y de la prestación del servicio	1	4	Prestaciones Sociales a los Universitarios	1	4	
7.5.3. Identificación y trazabilidad	1	4	Procesos Técnicos	1	4	
4.2.4. Control de registros	1	4	Servicios de Atención a Eventos Académicos, Diseño y Comunicación y Elaboración de Constancias	1	4	
7.1. Planificación de la realización del producto	1	4	Aprobación, Programación, Ejecución y Seguimiento de Eventos Culturales y Prestación de Espacios Culturales e Infraestructura	1	4	
8.4. Análisis de datos	2	13	Elaboración de la Nómina Universitaria	1	4	
			Asignación y Control de Cargas Académicas	1	4	
Total	23	100		Total	23	100





Universidad Autónoma de Sinaloa

Sistema de Gestión

Minuta de Revisión por la Dirección de Calidad



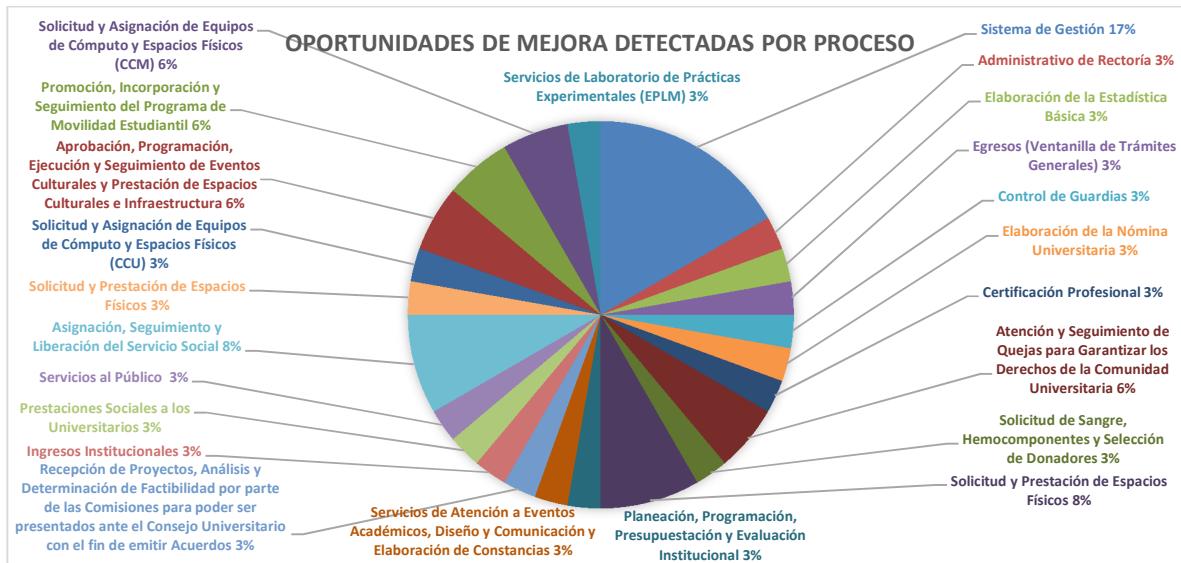
Oportunidades de Mejora detectadas por Proceso		
PROCESO	No. de hallazgos	%
Sistema de Gestión	6	17
Administrativo de Rectoría	1	3
Elaboración de la Estadística Básica	1	3
Egresos (Ventanilla de Trámites Generales)	1	3
Control de Guardias	1	3
Elaboración de la Nómina Universitaria	1	3
Certificación Profesional	1	3
Atención y Seguimiento de Quejas para Garantizar los Derechos de la Comunidad Universitaria	2	6
Solicitud de Sangre, Hemocomponentes y Selección de Donadores	1	3
Solicitud y Prestación de Espacios Físicos	3	8
Planeación, Programación, Presupuestación y Evaluación Institucional	1	3
Servicios de Atención a Eventos Académicos, Diseño y Comunicación y Elaboración de Constancias	1	3
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	3
Ingresos Institucionales	1	3
Prestaciones Sociales a los Universitarios	1	3
Servicios al Público	1	3
Asignación, Seguimiento y Liberación del Servicio Social	3	8
Solicitud y Prestación de Espacios Físicos	1	3
Solicitud y Asignación de Equipos de Cómputo y Espacios Físicos (CCU)	1	3
Aprobación, Programación, Ejecución y Seguimiento de Eventos Culturales y Prestación de Espacios Culturales e Infraestructura	2	6
Promoción, Incorporación y Seguimiento del Programa de Movilidad Estudiantil	2	6
Solicitud y Asignación de Equipos de Cómputo y Espacios Físicos (CCM)	2	6
Servicios de Laboratorio de Prácticas Experimentales (EPLM)	1	3
Total	36	100



Universidad Autónoma de Sinaloa

Sistema de Gestión

Minuta de Revisión por la Dirección de Calidad



Análisis Comparativo de los Resultados de Auditorías Externas 2015 y 2016

Auditoría Externa	Fecha	No Conformidades	Observaciones	Oportunidades de Mejora
Informe 7	Octubre 2015	1	10	41
Informe 2	Marzo 2016	0	4	6
Informe 8	Julio 2016	0	0	12
Informe	Octubre 2016	0	5	17
Global	2016	0	9	35
Tendencia		-	-	-

Dado que los procesos evaluados en el ejercicio 2015, fueron evaluados en tres ejercicios el 2016 se tomaron en cuenta tres informes para hacer el comparativo; como se puede observar en la tabla anterior hubo una disminución en todos los hallazgos aun y cuando en las evaluaciones de 2016 fueron auditados más procesos que en el ejercicio 2015.

Análisis Comparativo de los Resultados de Auditorías Internas 2016 y 2017.

Auditoría Interna	Fecha	No Conformidades	Observaciones	Oportunidades de Mejora
Informe 18	Febrero 2016	0	4	5
Informe 19	Junio 2016	2	13	19
Informe 20	Septiembre 2016	1	15	17
Global	2016	3	32	41
Informe 22	Febrero 2017	8	23	36
Tendencia		+	-	-



Universidad Autónoma de Sinaloa

Sistema de Gestión

Minuta de Revisión por la Dirección de Calidad

Dado que los procesos evaluados en el ejercicio 2017, fueron evaluados en tres ejercicios en el 2016, se tomaron en cuenta tres informes para hacer el comparativo; como se puede observar en la tabla anterior hubo un aumento en las no conformidades detectadas, una disminución en las observaciones y en las oportunidades de mejora. No se analiza el informe 21 ya que es referente a la auditoría de certificación ambiental, los cuales no se están evaluando en esta revisión.

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 satisfacción de usuarios que se mide a través de la aplicación de un cuestionario, 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”, a continuación se muestra el desempeño en referencia a dicho objetivo de Mayo a Diciembre de 2016:

Reporte General de Satisfacción a Usuarios			
Año	Cuatrimestre	Encuestas Aplicadas	Porcentaje Alcanzado
2016	Segundo	3362	98.06%
2016	Tercer	74561	97.21%
Promedio General		78223	97.64%

Sin embargo, algunos procesos manifiestan **un total de 108 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
Porcentaje (%)	11	30	41
	27%	73%	100



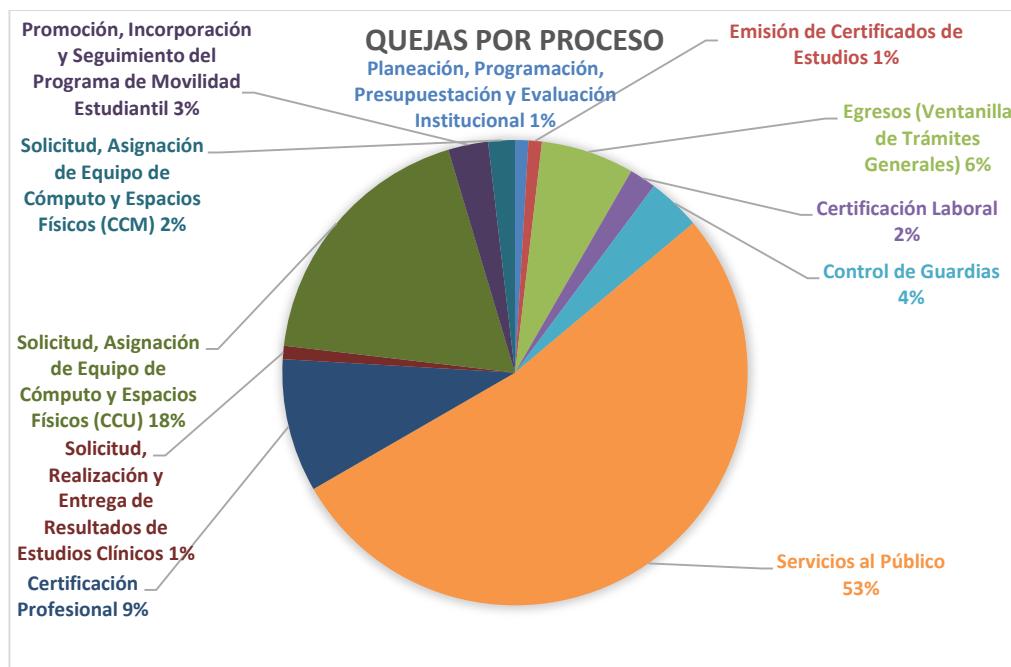


Universidad Autónoma de Sinaloa

Sistema de Gestión

Minuta de Revisión por la Dirección de Calidad

Proceso	Quejas	%
Planeación, Programación, Presupuestación y Evaluación Institucional	1	1
Emisión de Certificados de Estudios	1	1
Egresos (Ventanilla de Trámites Generales)	7	6
Certificación Laboral	2	2
Control de Guardias	4	4
Servicios al Público	57	53
Certificación Profesional	10	9
Solicitud, Realización y Entrega de Resultados de Estudios Clínicos	1	1
Solicitud, Asignación de Equipo de Cómputo y Espacios Físicos (CCU)	20	18
Promoción, Incorporación y Seguimiento del Programa de Movilidad Estudiantil	3	3
Solicitud, Asignación de Equipo de Cómputo y Espacios Físicos (CCM)	2	2
Total	108	100



Análisis de las Quejas
Agilizar pagos médicos
Incumplimiento de las fechas acordadas para pagos
Respeten horarios de cajas
Agilizar pago de guardias
Prestar servicio de copiado en el campus Buelna
Gestionar títulos en el tiempo definido
Mejorar el servicio del personal
Mejorar el servicio de internet
Falta de apoyo del personal
Mejorar el sistema que captura las calificaciones



Universidad Autónoma de Sinaloa

Sistema de Gestión

Minuta de Revisión por la Dirección de Calidad

Análisis Comparativo de las Quejas

Concepto	Tercer Cuatrimestre 2015 y Primer Cuarto trimestre 2016		Segundo y Tercer Cuarto trimestre 2016	
	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje
Procesos con Reporte de Quejas	3	11	11	19
Procesos sin Reporte de Quejas	24	89	30	81
Total de Quejas	6	100	108	100

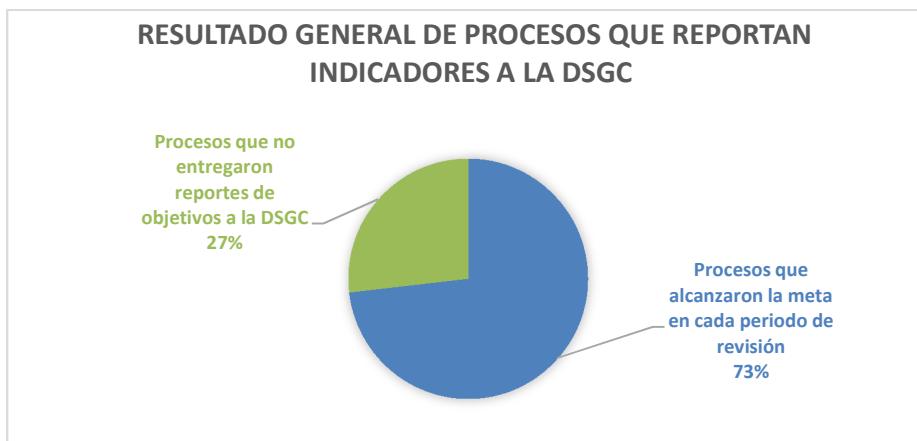
Derivado del análisis comparativo de la información con el tercer cuatrimestre del 2015 y primer cuatrimestre del 2016 contra el segundo y tercer cuatrimestre de 2016, podemos identificar que el número de procesos con reporte de quejas aumentó, ya que en esta ocasión se toman en cuenta más procesos, incluyendo los cuatro procesos multisitios.

3. Desempeño de los Procesos y Conformidad del Producto

Durante las capacitaciones realizadas se difundió y sensibilizó en temas de cultura de la calidad, en su política manifestada y difundida a través del Manual de Gestión del SG-UAS.

En lo referente al cumplimiento de los objetivos los procesos reportan su cumplimiento de la siguiente manera:

Resultado general de Procesos que reportan indicadores a la DSGC			
Concepto	Número	Porcentaje	
Procesos que alcanzaron la meta en cada periodo de revisión	30	73.17%	
Procesos que no alcanzaron la meta en al menos un periodo de revisión	0	0	
Procesos que no entregaron reportes de objetivos a la DSGC	11	26.82%	
Totales	40	100%	





Universidad Autónoma de Sinaloa

Sistema de Gestión

Minuta de Revisión por la Dirección de Calidad

Relación de Procesos que reportan indicadores a la DSGC	
Procesos que alcanzaron la meta en cada periodo de revisión	Procesos que no entregaron reportes de objetivos a la DSGC
Aprobación, Programación, Ejecución y Seguimiento de Eventos Culturales y Prestación de Espacios Culturales e Infraestructura	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
Planeación, Programación, Presupuestación y Evaluación Institucional	Atención y Seguimiento de Quejas para Garantizar los Derechos de la Comunidad Universitaria
Elaboración de la Estadística Básica	Registro de Ingresos
Emisión de Certificados de Estudios	Registro de Egresos
Admisión al Primer Periodo de Programas Educativos Escolarizados de Nivel Bachillerato y Licenciatura	Archivo Contable
Contratación de Personal de Base Académico, Administrativos y de Intendencia	Solicitud, Asignación de Equipo de Cómputo y Espacios Físicos
Egresos (Ventanilla de Trámites Generales)	Servicios de Laboratorio de Prácticas Experimentales
Ingresos Institucionales	Asignación, Seguimiento y Liberación del Servicio Social
Servicios Informáticos y Seguridad de la Base de Datos	Promoción, Incorporación y Seguimiento del Programa de Movilidad Estudiantil
Auditoría Interna	Servicios de Laboratorios de Prácticas Experimentales
Operación y Contabilidad	Apoyo Administrativo de la Dirección de Contabilidad General
Certificación Laboral	
Control de Guardias	
Elaboración de la Nómina Universitaria	
Prestaciones Sociales a los Universitarios	
Asignación y Control de Cargas Académicas	
Servicios de Archivo General	
Comprobación de Gastos	
Servicios al Público del SIBIUS	
Desarrollo de Colecciones	
Procesos Técnicos	
Certificación Profesional	
Servicios de Atención a Eventos Académicos, Diseño y Comunicación y Elaboración de Constancias	
Solicitud de Sangre, Hemocomponentes y Selección de Donadores	
Solicitud, Realización y Entrega de Resultados de Estudios Clínicos	
Solicitud y Prestación de Espacios Físicos	
Atención y Seguimiento de Solicitud de Beca a la Comunidad Estudiantil Universitaria	
Solicitud y Asignación de Equipo y Espacios Físicos	
Proyectos de Investigación Aplicada	

Análisis comparativo de procesos que no alcanzaron la meta en al menos un periodo de revisión

	Tercer Cuatrimestre 2015 y Primer Cuatrimestre 2016	Segundo y Tercer Cuatrimestre 2016
Atención y Seguimiento de Quejas para Garantizar los Derechos de la Comunidad Universitaria		
Total	1	0



Universidad Autónoma de Sinaloa

Sistema de Gestión

Minuta de Revisión por la Dirección de Calidad

Realizando un comparativo con el tercer cuatrimestre 2015 y primer cuatrimestre 2016 contra el segundo y tercer cuatrimestre 2016, todos los procesos que reportaron su cumplimiento alcanzaron su meta.

En relación a los requisitos y criterios de aceptación del producto de cada uno de los procesos se tiene identificados **12 Productos No Conformes**, los cuales se atendieron de acuerdo a la siguiente tabla:

No.	FOLIO DEL PNC	ORIGEN DEL PNC	ESTADO	TRATAMIENTO PNC	FECHA PROPUESTA DE CIERRE	FECHA CIERRE	VERIFICACIÓN
1	52/NOM/07/16	Se detectaron errores en acreditación de movimientos de nomina	cerrada	corrección	31/07/2016	31/07/2016	No hubo cobros ni pagos indebidos porque se corrigieron en emisión de nómina en otros casos se realizó cobro al trabajador.
2	53/SBS/07/16	Desecho de hemocomponentes mes de junio	cerrada	Desecho	15/07/2016	15/07/2016	Se verifico que el producto fue desecharo de acuerdo al procedimiento y reportado al SSA
3	54/SBS/08/16	Desecho de hemocomponentes mes de julio	cerrada	Desecho	24/08/2015	26/09/2016	Se verifico que el producto fue desecharo de acuerdo al procedimiento y reportado al SSA
4	55/SBS/09/16	Desecho de hemocomponentes mes de agosto	cerrada	Desecho	24/09/2016	26/09/2016	Se verifico que el producto fue desecharo de acuerdo al procedimiento y reportado al SSA
5	56/SBS/10/16	Desecho de hemocomponentes mes de SEP	cerrada	Desecho	10/11/2016	10/11/2016	Se verifico que el producto fue desecharo de acuerdo al procedimiento y reportado al SSA
6	57/SBS/11/16	Desecho de hemocomponentes mes de octubre	cerrada	Desecho	13/12/2016	20/11/2016	Se verifico que el producto fue desecharo de acuerdo al procedimiento y reportado al SSA
7	58/SBS/12/16	Desecho de hemocomponentes mes de Noviembre	cerrada	Desecho	13/12/2016	21/12/2016	Se verifico que el producto fue desecharo de acuerdo al procedimiento y reportado al SSA
8	59/SLPE/01/17	Prácticas no realizadas	Abierta	Acción Correctiva	16/06/2017		
9	60/ASLSS/01/17	carta de liberación con error	cerrada	corrección	31/01/2017	31/01/2017	Se verifica el trámite 220 en libro de trámite de la coordinación de la FMVZ donde fue cancelado, el trámite reincidió con folio 238, por causa de falta de requisitos en el IFR, se corrigió y se concluyó el trámite, se liberó la carta de servicio social.
10	61/SBS/01/17	Desecho de hemocomponentes mes de diciembre	cerrada	Desecho	27/01/2017	27/01/2017	Se verifico que el producto fue desecharo de acuerdo al procedimiento y reportado al SSA
11	62/NOM/02/17	Se detectaron errores en acreditación de movimientos de nomina	Abierta	corrección	28/02/2017		
12	63/SRERE/02/17	Informe de resultados de análisis con estudio no solicitado por el paciente	Abierta	Acción Correctiva	31/12/2017		

Producto No Conforme por Proceso			
Proceso		PNC	Porcentaje
Elaboración de la Nómina Universitaria		2	17
Solicitud de Sangre, Hemocomponentes y Selección de Donadores		7	59

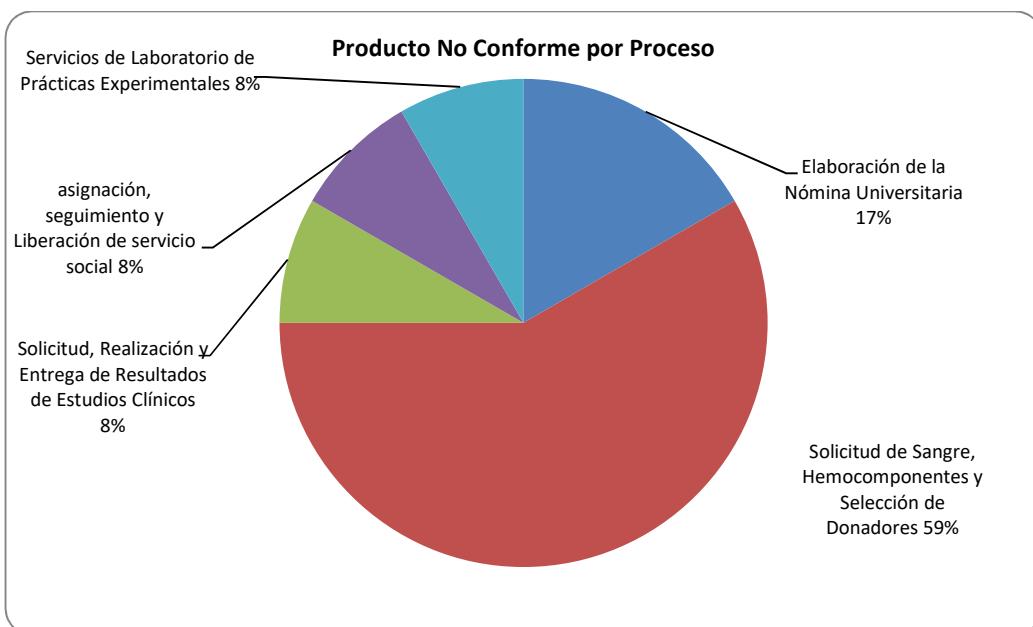


Universidad Autónoma de Sinaloa

Sistema de Gestión

Minuta de Revisión por la Dirección de Calidad

Solicitud, Realización y Entrega de Resultados de Estudios Clínicos	1	8
asignación, seguimiento y Liberación de servicio social	1	8
Servicios de Laboratorio de Prácticas Experimentales	1	8
Total	12	100



Análisis comparativo de Producto No Conforme

Comparativo de PNC		Revisión Anterior	Revisión Actual
Proceso			
Ingresos Institucionales		1	0
Asignación, Seguimiento y Liberación de servicio social		0	1
Comprobación de Gastos		2	0
Servicios de Laboratorio de Prácticas Experimentales (EPLC)		2	0
Servicios al Público		1	0
Solicitud de Sangre, Hemocomponentes y Selección de Donadores		9	7
Solicitud, Realización y Entrega de Resultados de Estudios Clínicos		5	1
Servicios Administrativos de la FACES		1	0
Elaboración de la Nómina Universitaria		1	2
Servicios de Laboratorio de Prácticas Experimentales (EPLM)		2	1
		24	12

Se puede observar en los cuadros anteriores la poca identificación de productos no conformes y el número de procesos que efectuaron la identificación. A pesar que se



Universidad Autónoma de Sinaloa

Sistema de Gestión

Minuta de Revisión por la Dirección de Calidad

han realizado cursos para explicar la importancia de la identificación de PNC, continuamos con deficiencia en el requisito de control de producto no conforme

4. Estado de las Acciones Preventivas y Correctivas

No.	FOLIO DE ACCIÓN	ORIGEN DE LA ACCIÓN	REQUISITO INCUMPLIDO	ESTADO	TIPO DE ACCIÓN	FECHA PROPUESTA DE CIERRE	IMPACTO/ EFECTIVIDAD
1	327/SG/10/16	SMP	6.2.2	Abierta	correctiva	30/11/2016	Se pudo constatar el cumplimiento de la presente solicitud revisando el programa de visitas reflejando como producto final el informe de resultados de la revisión de expedientes de todos los procesos del SGC-UAS.
2	328/SG/10/16	SMP	8.2.2	Abierta	correctiva	30/11/2016	Se verifica la eficacia parcial del programa de visitas a auditores en las UR sur y norte, así como la corrección de CV de auditores completos de los 16 que se detectaron con falta de evidencia de sus competencias por lo que se recomienda dar seguimiento en otra acción
3	329/ASLSS/10/16	SMP	8.2.3	cerrada	Correctiva	16/12/2016	Se verifica lista de asistencia de personal que asistió a la capacitación en materia Procedimiento Específico e indicadores de calidad. Se verifican reportes de indicadores de los meses de octubre, noviembre y diciembre, los porcentajes presentados están por debajo del documentado, por tal situación y a solicitud de responsable de proceso de dará seguimiento en nuevo reporte de acción correctiva ya que cambiará las acciones propuestas.
4	345/PME/11/16	SMP	8.2.4	Abierta	Correctiva	01/06/2017	
5	346/SLPE/01/17	PNC	8.2.4	Abierta	correctiva	16/06/2017	
6	347/SG/01/17	SMP	6.2.2	Abierta	Correctiva	30/06/2017	
7	348/SAEF/01/17	SMP	8.5.1	Abierta	correctiva	30/06/2017	
8	349/CG-AI/01/17	otro	8.2.1	Abierta	correctiva	31/05/2017	
9	350/PME/02/17	otro	6.2.2	Abierta	correctiva	15/12/2017	
10	351/PME/02/17	RI	7.1	Abierta	Correctiva	03/04/2017	
11	352/SRERE/02/17	otro	4.2.3	Abierta	Correctiva	30/06/2017	
12	353/SRERE/02/17	otro	6.2.2	Abierta	Correctiva	30/06/2017	
13	354/CERTIFL/02/17	SMP	8.5.1	Abierta	correctiva	10/12/2018	
14	355/SG/02/17	SMP	8.2.2	Abierta	correctiva	15/03/2017	
15	356/SG/02/17	AI	6.3	Abierta	correctiva		
16	357/SG/02/17	AI	8.2.1	Abierta	correctiva		
17	358/SRERE/02/17	AI	4.2.3	Abierta	correctiva		
18	359/SRERE/02/17	AI	7.2.2	Abierta	correctiva		
19	360/SRERE/02/17	AI	7.5.2	Abierta	correctiva		
20	361/SRERE/02/17	AI	8.2.3	Abierta	correctiva		
21	362/SRERE/02/17	AI	8.2.4	Abierta	correctiva		
22	363/PPP/02/17	AI	8.2.3	Abierta	correctiva		
23	364/PGAPE/02/17	AI	7.2.2	Abierta	correctiva		
24	365/CP/02/17	AI	8.2.3	Abierta	correctiva		
25	366/CP/02/17	AI	8.5.1	Abierta	correctiva		

Fecha de Emisión: 15 de Enero de 2016	Código del documento: FO-SG-RD-01	Versión: 11	Página 16 de 27
--	--------------------------------------	----------------	-----------------



Universidad Autónoma de Sinaloa

Sistema de Gestión

Minuta de Revisión por la Dirección de Calidad

26	367/ING/02/17	AI	7.2.1	Abierta	correctiva		
27	368/ING/02/17	AI	8.2.3	Abierta	correctiva		
28	369/OYC/02/17	AI	7.2.1	Abierta	correctiva		
29	370/ADM/02/17	AI	7.1	Abierta	correctiva		
30	371/ADM/02/17	AI	7.2.1	Abierta	correctiva		
31	372/ADM/02/17	AI	8.2.4	Abierta	correctiva		
32	373/GUARD/02/17	AI	4.2.3	Abierta	correctiva		
33	374/NOM/02/17	AI	8.4	Abierta	correctiva		
34	375/PSU/02/17	AI	7.5.1	Abierta	correctiva		
35	376/ACCA/02/17	AI	8.4	Abierta	correctiva		
36	377/PT/02/17	AI	7.53	Abierta	correctiva		
37	378/SP/02/17	AI	4.2.3	Abierta	correctiva		
38	379/SP/02/17	AI	8.2.4	Abierta	correctiva		
39	380/CERTIFP/02/17	AI	8.2.3	Abierta	correctiva		
40	381/FACES/02/17	AI	4.2.4	Abierta	correctiva		
41	382/SLPE/02/17	AI	8.2.1	Abierta	correctiva		
42	383/SPEF/02/17	AI	4.2.3	Abierta	correctiva		
43	384/SPEF/02/17	AI	7.5.1	Abierta	correctiva		
44	385/EPEC/02/17	AI	7.1	Abierta	correctiva		
45	386/PME/02/17	AI	8.2.3	Abierta	correctiva		
46	387/ASLSS/02/17	SMP	8.2.3	Abierta	correctiva		
		Acciones Cerradas		1			
		Acciones Abiertas		45			

El cuadro anterior muestra un total de 46 acciones correctivas identificadas sin embargo solo se tiene una acción correctiva verificada, ya que la Revisión por la Dirección anterior se realizó en el mes de octubre de 2016, por lo tanto, la información presentada de acciones correctivas es de los meses de noviembre 2016 a febrero 2017. Además, que para atender las acciones correctivas se requiere de un periodo prolongado debido a las actividades realizadas para atender no conformidades son consideradas parte de mejora continua.

Acciones Correctivas y Preventivas por Unidad Organizacional					
UO	Proceso		Total por Proceso	Total por UO	Porcentaje
DSGC	SG		6	6	13
Dirección de Auditoría Interna	Comprobación de Gastos		1	1	2
Dirección General del Sistema Bibliotecario	Procesos Técnicos		1	3	7
	Servicios al Público del SIBIUS		2		
Dirección General de Servicios Escolares	Admisión al Primer Período de los Programas Educativos Escolarizados de Nivel Bachillerato y Licenciatura		1	1	2
Dirección de Sueldos y Salarios	Elaboración de la Nómina Universitaria		1	1	2
Dirección de Prestaciones Sociales	Prestaciones Sociales a los Universitarios		1	1	2
Centro de Investigación y Docencia en Ciencias de la Salud	Solicitud, Realización y Entrega de Resultados de Estudios Clínicos		7	7	15

Fecha de Emisión: 15 de Enero de 2016	Código del documento: FO-SG-RD-01	Versión: 11	Página 17 de 27
--	--------------------------------------	----------------	-----------------



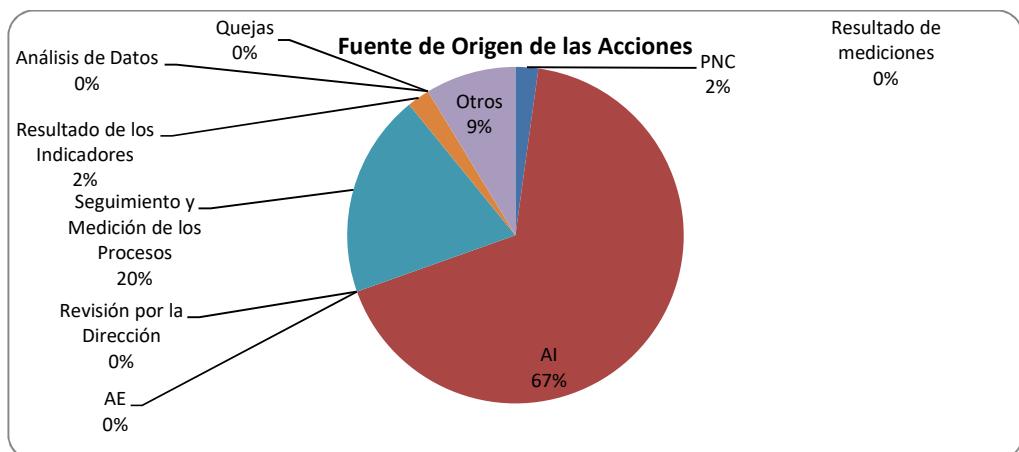
Universidad Autónoma de Sinaloa

Sistema de Gestión

Minuta de Revisión por la Dirección de Calidad

Dirección General de Planeación, Programación, Presupuestación y Evaluación Institucional	1	1	2
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales Servicios Administrativos de la FACES	1	1	2
Dirección de Contabilidad General Registro de Ingresos Operación y Contabilidad Apoyo Administrativo de la Dirección de Contabilidad General	2	6	13
	1		
	3		
Dirección General de Recursos Humanos Contratación de Personal de Base Académico, Administrativos y de Intendencia	2	2	4
Dirección de Personal Certificación Laboral Control de Guardias	1	2	4
	1		
Dirección de Contraloría Académica Asignación y Control de Cargas Académicas	1	1	2
Dirección de Académico Legal Certificación Profesional	1	1	2
Dirección General de Servicio Social Asignación, Seguimiento y Liberación de servicio social	2	2	4
Centro de Computo Universitario Culiacán. Solicitud, Asignación de Equipos y Físicos	1	1	2
Torre Académica Culiacán Solicitud y Prestación de Espacios Físicos	2	2	4
Escuela Preparatoria Los Mochis Servicios de laboratorio de Prácticas Experimentales	2	2	4
Coordinación General de Extensión de la Cultura Aprobación, Programación, Ejecución y Seguimiento de Eventos culturales y Préstamo de Espacios Culturales E Infraestructura	1	1	2
Dirección General de Vinculación y Relaciones Internacionales Promoción, Incorporación y Seguimiento de Programa de Movilidad Estudiantil	4	4	9
TOTALES	46	46	100

Fuente de origen de las Acciones											
SGC								Retroalimentación del Cliente	Satisfacción del Cliente		Totales
PNC	AI	AE	Revisión por la Dirección	Seguimiento y Medición de los Procesos	Resultado de los Indicadores	Ánálisis de Datos	Quejas	Resultado de mediciones	Otros		
1	31	0	0	9	1	0	0	0	4	46	
Porcentaje (%)	2	67	0	0	20	2	0	0	9	100	





Universidad Autónoma de Sinaloa

Sistema de Gestión

Minuta de Revisión por la Dirección de Calidad

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:

Revisión	Comparativo de Acciones Correctivas y Preventivas									
	SG						Retroalimentación del Cliente	Satisfacción del Cliente	Otros	Total
PNC	AI	Revisión por la Dirección	Seguimiento y Medición de los Procesos	Resultado de los Indicadores	Ánalisis de Datos	Quejas	Resultado de mediciones			
Anterior	0	33	0	5	0	1	8	1	5	53
Actual	1	31	0	9	1	0	0	0	4	46
Tendencia	+	-	=	+	+	-	-	-	-	+

Según como se muestra en el comparativo se disminuyó el número de acciones correctivas y preventivas, sin embargo, la causa de dicha disminución se debe a que la Revisión por la Dirección anterior se realizó en el mes de octubre de 2016, por lo tanto, la información presentada de acciones correctivas es de los meses de noviembre 2016 a febrero 2017.

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	Modificar el Título del Proceso. Hacer un mismo desarrollo para las tres actividades en la primera parte y separarlas a partir de su particularidad en el Documento de Procedimiento Específico. Programar reunión en coordinación con Secretaría Académica para Directores de Unidades Académicas.
Atención y Seguimiento de Quejas para Garantizar los Derechos de la Comunidad Universitaria	Se está trabajando en la revisión y actualización de la documentación específica del proceso, del mismo modo se está tomando en consideración las oportunidades de mejora de la auditoría interna al mantener un mayor control y orden de los oficios y documentos, así como la actualización de los mismos. Se incorporaron las visitas a las distintas UA, dando la información sobre los derechos y obligaciones de los estudiantes, así como de las funciones de la DDU. Se está capacitando a estudiantes del servicio social para que agendan citas con las UA y puedan participar en el proyecto "Por una cultura de la Paz" al que año con año se integran para concientizar a la comunidad estudiantil sobre la importancia de ser éticos y hacer valer sus derechos y conocer sus obligaciones. Se ha buscado establecer un contacto directo y armonioso con las autoridades de las distintas UA visitadas de tal forma que sean ellas mismas quienes busquen el apoyo de la Defensoría en las distintas problemáticas que se les presenten esto con el fin de fortalecer los lazos entre la Defensoría y la Comunidad Universitaria, desde la Gestión hacia la mejora continua.
Planeación, Programación, Presupuestación y Evaluación Institucional	Se continúa revisando los módulos del SIPPE. En esta ocasión se integró la encuesta a los usuarios y se mejoraron algunos reportes para el seguimiento de la evaluación trimestral del POA. Aunque no se ha logrado del todo, se mantiene comunicación y coordinación con las dependencias involucradas en el proceso, para garantizar que se cumplan sus objetivos en tiempo y forma.



Universidad Autónoma de Sinaloa

Sistema de Gestión

Minuta de Revisión por la Dirección de Calidad

PROCESO	ESTADO
	<p>El SIPPE se mantiene permanentemente abierto, sin embargo, gran parte de las UO no han sabido aprovechar esta situación para subir en tiempo y forma sus evidencias de cumplimiento de metas trimestralmente.</p> <p>Se continua la capacitación del personal que opera el proceso, quienes asistieron al Congreso Anual de Otoño de la AMEREIAF, el pasado noviembre de 2016; así mismo, se capacitó a los usuarios del proceso durante el taller para elaborar el POA 2017, el cual se realizó en octubre de 2016.</p> <p>En cuanto al equipo portátil para el personal que participa en el proceso, éste aún está pendiente.</p>
Elaboración de la Estadística Básica	<p>Se establecieron mecanismos de comunicación en tiempo real con los encargados de control escolar de las UA.</p> <p>Se mejoró el diseño del formato en versión digital (Excel).</p> <p>Se impartió capacitación al personal involucrado en el proceso.</p>
Comprobación de Gastos	Implementar mecanismos de recuperación y/o depuración de saldos a comprobar.
Auditoría Interna	<p>Se busca optimizar los tiempos de auditoría interna a través de la creación de consultas de información de la base de datos del sistema integral de información administrativa (SIIA) de la UAS.</p> <p>Se contempla la opción, en el procedimiento específico, de enviar el informe de resultados previos por vía electrónica.</p>
Registro de Ingresos	En la Revisión por la Dirección de fecha 20 de junio de 2016, se tiene una recomendación para la mejora ya que se identifica la necesidad de conciliar de manera mensual los ingresos presupuestarios y contables, atendiendo a lo dispuesto por el CONAC. La recomendación se encuentra en proceso para su debida atención.
Registro de Egresos	En la Revisión por la Dirección de fecha 20 de junio de 2016, se tiene una recomendación para la mejora ya que se identifica la necesidad de conciliar los egresos presupuestarios y los gastos contables, atendiendo a lo dispuesto por el CONAC.
Operación y Contabilidad	En la Revisión por la Dirección de fecha 20 de junio de 2016, se tiene una recomendación para la mejora ya que se identifica la necesidad de la generación periódica de los Estados e Información Financiera contenida en el artículo 46 fracción I de la Ley General de Contabilidad Gubernamental. La recomendación fue atendida con la debida oportunidad.
Archivo Contable	En la Revisión por la Dirección de fecha 21 de junio de 2016, se tiene una recomendación para la mejora ya que se identifica la necesidad de revisar la Tabla de Requisitos y Criterios de Aceptación para el Producto en relación con los procesos que constituyen sus entradas y salidas. La recomendación fue atendida con la debida oportunidad; sin que a la fecha se tengan resultados concretos.
Apoyo Administrativo de la Dirección de Contabilidad General	En la Revisión por la Dirección de fecha 21 de junio de 2016, se tiene una recomendación para la mejora ya que se identifica la necesidad de realizar la depuración del inventario de bienes muebles asignado a la DCG. La recomendación fue atendida con la debida oportunidad.
Certificación Laboral	Remodelación del área de Control de Guardias y de Certificación Laboral de la Dirección de Personal.
Control de Guardias	Seguimiento al cambio de la plataforma electrónica del Módulo del Servicio al Personal Universitario del Proceso de Certificación Laboral
Prestaciones Sociales a los Universitarios	Con base en el seguimiento que se da a las revisiones por la dirección, se han realizado las acciones correspondientes para el buen desempeño de nuestro proceso, comprometidos ante todo para seguir brindando la calidad en las prestaciones de nuestro servicio.
Asignación y Control de Cargas Académicas	<p>Se mantuvo la capacitación permanente 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 nómina de asignatura de las UA.</p> <p>Se decidió no incrementar el porcentaje de acopio que se tiene establecido, debido a cambios en la alta dirección y damos prioridad al fortalecimiento en el manejo del módulo de cargas académicas en este periodo.</p>
Servicios de Archivo General	<p>Se satisficieron la gran mayoría de los aspectos planteados de la revisión por la dirección del año 2015 a junio del 2016.</p> <p>Quedando 2 pendientes de realizarse como son: la instalación de una repisa con el objeto que lo usuarios tengan donde escribir o colocar los documentos a entregar o recibir. y un sistema contra incendios con dispositivos de esferas de gas con el objeto de que no se mojen o humedezcan los documentos.</p>
Servicios Informáticos y	Dado el alcance estatal del Sistema de Gestión y de su crecimiento continuo, esta dirección ha

Fecha de Emisión:	Código del documento:	Versión:	
15 de Enero de 2016	FO-SG-RD-01	11	Página 20 de 27



Universidad Autónoma de Sinaloa

Sistema de Gestión

Minuta de Revisión por la Dirección de Calidad

PROCESO	ESTADO
Seguridad de la Base de Datos	continuado apoyándolo en la sistematización de sus procesos. Se Continua con la labor de concientización a los usuarios en temas relacionados con el proceso SYSBD, específicamente en Seguridad de la información, se revisó y adecuó el folleto para mantener seguras las contraseñas en donde se señalan las políticas que serán implementadas por sistema y que los usuarios deberán de acatar para garantizar la seguridad de los datos. Se ha atendido la recomendación de la auditoría interna no. 20 al Sistema de Gestión, en lo referente a Revisar el documento "Procedimiento Específico" del proceso específicamente en el apartado de políticas con el fin de identificar si existen requisitos adicionales que la Dirección de Informática considere necesarios para que se otorgue el servicio y de ser así, reubicarlos en el documento "Requisitos y Criterios de Aceptación para el Producto". Dicha Oportunidad de mejora ha sido contemplada en el plan de mejora 2017.
Desarrollo de Colecciones	Se procedió a dar de alta al coordinador de desarrollo de colecciones, en los otros dos procesos. Se implementó un registro en formato libre. Hasta el momento se da cumplimiento a los requisitos contenidos en la RCAP.
Procesos Técnicos	Fortalecer las condiciones de trabajo en el proceso, en cuanto a la rapidez de los equipos de cómputo, plafones en techo, uso de equipo de protección personal (uniforme y guantes) en encuadernación. Se incluyó en el PM 2017.
Servicios al Público del SIBIUS	Homologar los contenidos básicos de las visitas guiadas en las bibliotecas, ya que varía la información y el tiempo en el que se toma. Se documentó la guía y se encuentra a disposición dentro de la documentación específica en plataforma del SGC. Verificar que se cumpla con lo establecido en la tabla de requisitos y criterios para la aceptación del producto, se incluyó en el PM 2017.
Certificación Profesional	Como producto de revisiones anteriores y el plan de mejora 2017 elabora, se realizarán en coordinación con las diversas dependencias de la institución las acciones tendientes a garantizar, un ambiente laboral cordial y de colaboración, donde impere el trabajo en equipo, así como condiciones de trabajo aceptables. Algunos aspectos relacionados con lo anterior forman parte del plan de mejora 2016, 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. En cuanto a los equipos de cómputo se ha estado cuidando sus condiciones de uso, así como la dotación de nuevos equipos, aunque sigue habiendo algunos pendientes al respecto.
Servicios de Atención a Eventos Académicos, Diseño y Comunicación y Elaboración de Constancias	Organizar la documentación y actualizar el formato de control de registros. Se actualizará el documento control de registros, para dar de alta los formatos nuevos integrados al procedimiento. Informar a la Dirección del Sistema de Gestión de la Calidad actualice los documentos en línea. Enviar oficio a la DSGC de la UAS para que actualicen los documentos en línea.
Servicios de Laboratorio de Prácticas Experimentales (EPLC)	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 con gabinetes inferiores y superiores 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.
Asignación, Seguimiento y Liberación del Servicio Social	La DGSS se ha dado la tarea de atender las solicitudes por parte de las subdirecciones de unidades regionales para apoyar, capacitar y solucionar cada una de las problemáticas que en ellas se presenten. Además, de acuerdo al Plan Operativo Anual, se tiene contemplada capacitaciones al personal administrativo de la Unidad Organizacional, personal docente de todas las Unidades Académicas, a los responsables de sitios certificados y no certificados, y a los brigadistas que se encuentren en actividad de servicio social.
Atención y Seguimiento de Solicitud de Beca a la Comunidad Estudiantil Universitaria	Se ha reforzado el control de la documentación del proceso Se consolidó la revisión de los expedientes entregados por parte de los coordinadores de las UA. Se ha reforzado la comunicación con los Coordinadores Académicos de cada UR para hacerles llegar la información en tiempo y forma.
Solicitud y Asignación de Equipo de Cómputo y Espacios Físicos (CCU)	El proceso comenzó con su incorporación al alcance del sistema de gestión de la calidad en septiembre del 2014, debido a lo anterior existen dos revisiones previas por la dirección, en la del 2014 tuvimos como resultado una no conformidad, pero fue subsanada ya que hicimos las modificaciones pertinentes. En la del 2015 se tuvieron 3 observaciones a las que atendimos respectivamente. El producto ha sido mejorado debido a la incorporación de un lector de código de barras en el

Fecha de Emisión: 15 de Enero de 2016	Código del documento: FO-SG-RD-01	Versión: 11	Página 21 de 27
--	--------------------------------------	----------------	-----------------



Universidad Autónoma de Sinaloa

Sistema de Gestión

Minuta de Revisión por la Dirección de Calidad

PROCESO	ESTADO
	área de asignación de equipos que facilita el flujo al acceso de la sala de prácticas por lo anterior sufrió cambios el SICCU, declarando un listado de las personas que accedieron a través de este medio. Así como también incluimos mediante este registro que el alumno pudiese visualizar donde se encuentra el equipo solicitado a través de una pantalla del televisor, así mismo nos comprometimos a realizar un sistema de información integrado al SICCU con la finalidad de registrar a los usuarios que acceden al área de prácticas grupal y Wifi. En este plan de mejora 2017, de acuerdo a las quejas, comentarios y sugerencias nos dimos a la tarea de proporcionar el uso del Facebook únicamente con fines académicos de los cuales estaremos monitoreando el uso de dicho programa, mediante un módulo en el SICCU que permite visualizar el uso del programa anteriormente.
Aprobación, Programación, Ejecución y Seguimiento de Eventos Culturales y Prestación de Espacios Culturales e Infraestructura.	Solicitar vehículo para transporte de infraestructura. Se hizo la requisición y se incluyó en el plan de mejora 2016. Sin obtener resultados. Dotar de equipo de oficina al teatro universitario. Se hizo la gestión, logrando equipar con escritorio, silla secretarial y equipo de computo Reparación de instalaciones sanitarias del teatro universitario. Se hicieron las reparaciones pertinentes Dotar de equipo de sonido. Se hicieron las requisiciones sin lograr respuesta. Reparación de tramoya del teatro universitario. Si hizo la solicitud y presupuesto. No se ha reparado. Modificación de procedimiento específico en el rubro de políticas. Se hizo el cambio de la versión 1 a la 2. Como resultado se mejoró parcialmente el servicio del teatro universitario, sin embargo, hace falta hacer reparaciones al aire acondicionado, el equipo de sonido, microfono y luces de escenario, el piso del escenario ya está dañado por el uso. Al no contar con vehículo para la distribución adecuada de la infraestructura, el servicio de infraestructura está en riesgo. <u>El procedimiento específico quedó más claro y preciso, es decir, mejoró notablemente.</u>
Promoción, Incorporación y Seguimiento del Programa de Movilidad Estudiantil	Se realizó un seguimiento puntual y conforme a la norma en el control de documentos y cuando se encontró alguna necesidad se levantaron acciones. Se dio cumplimiento a las observaciones y mejoras establecidas de las auditorías internas y externas. Se dio capacitación por medio de la Dirección del Sistema de Gestión sobre la norma a los nuevos Responsables de Vinculación y la DGVRI sobre la documentación y plataforma. Se realizaron sesiones de información para que el cliente conozca el programa y subsane sus dudas que plasmaron como quejas en las encuestas.
Solicitud y Asignación de Equipo de Cómputo y Espacios Físicos (CCM)	En la pasada revisión, producto de la pasada auditoría interna, se detectó que no se registraba si el evento solicitado había sido confirmado o rechazado, que se requiere sea durante los 3 días hábiles previos a este, y se encontró que no se llevaba un registro que evidenciara el cumplimiento de dicho requisito. Las acciones que se tomaron fue añadir un campo en el que se registrara la fecha de confirmación y como opción algún comentario.
Servicios de Laboratorio de Prácticas Experimentales (EPLM)	Dentro de las acciones de seguimiento de la Revisión por la dirección anterior se describen actividades como: La realización del Currículum vitae de todos los integrantes del proceso de servicios de prácticas experimentales.

6. Cambios que podrían afectar al Sistema de Gestión

6.1. La transición de la Norma ISO 9001 a su versión 2015, ya que tuvo cambios tanto de estructura como de contenido.

6.2. En el ámbito de las Unidades Organizaciones la designación de nuevos Titulares, ya que se tiene que impartir capacitaciones cuando se detecten dichos cambios.

Fecha de Emisión: 15 de Enero de 2016	Código del documento: FO-SG-RD-01	Versión: 11	Página 22 de 27
--	--------------------------------------	----------------	-----------------



Universidad Autónoma de Sinaloa

Sistema de Gestión

Minuta de Revisión por la Dirección de Calidad

6.3. Derivado del punto anterior, la rotación de personal operativo en los procesos de: Admisión al Primer Periodo de los Programas Educativos Escolarizados de Nivel Bachillerato y Licenciatura; Asignación, Seguimiento y Liberación del Servicio Social; y Promoción, Incorporación y Seguimiento del Programa de Movilidad Estudiantil; además la rotación por promoción de puesto en el proceso de Servicios al Público del SIBIUS.

6.4. Los frecuentes recortes presupuestarios al sector educativo.

6.5. Adecuaciones al software del SG al incorporar las secciones de: "Mejora y Seguimiento", se cuenta con la solicitud de realizar la opción de acciones correctivas y preventivas; también se visualiza incorporar las secciones de "Medición y Análisis" y "Revisión por la Dirección".

7. Recomendaciones para la Mejora

Los procesos que integran el SG de la UAS mejoran continuamente su eficacia a través de un plan de mejora continua anual en la plataforma del SG, de acuerdo al procedimiento para planes de mejora (PG-SG-PM-09) y a la guía para su elaboración (GUIA-SG-PM-01), se presenta la evaluación de los planes de mejora 2016 y si ya cuentan con su plan de mejora 2017 en la siguiente tabla:

UO	Proceso	Cumplimiento 2015	Cumplimiento 2016	Plan de Mejora 2017	
				Si	No
Rectoría	Administrativo de Rectoría	33%	80%	X	
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	100%	100%	X	
Defensoría de los Derechos Universitarios	Atención y Seguimiento de Quejas para Garantizar los Derechos de la Comunidad Universitaria	0%	100%	X	
Coordinación General de Planeación y Desarrollo	Planeación, Programación, Presupuestación y Evaluación Institucional Elaboración de la Estadística Básica	100% 100%	100% 100%	X X	
Dirección General De Servicios Escolares	Emisión De Certificados De Estudio Admisión al Primer Periodo de los Programas Educativos Escolarizados de Nivel Bachillerato y Licenciatura	75% 100%	50% 100%		X
Dirección General de Recursos Humanos	Contratación de Personal de Base Académico, Administrativo y de Intendencia	100%	33.33%		X
Secretaría de Administración y Finanzas	Egresos (Ventanilla de Trámites Generales) Ingresos Institucionales	100% 100%	100% 100%	X X	
Dirección de Auditoría Interna	Comprobación de Gastos Auditoría Interna	100% 100%	100% 100%	X X	
Dirección de Contabilidad General	Registro de Ingresos	100%	100%	X	
	Registro de Egresos	100%	66%	X	
	Operación y Contabilidad	100%	62.50%	X	
	Archivo Contable	100%	100%	X	
	Apoyo Administrativo de la Dirección de Contabilidad General	100%	100%	X	
Dirección de Personal	Certificación Laboral Control de Guardias	100% 77%	100% 80%	X X	
Dirección de Sueldos y Salarios	Elaboración de la Nómina Universitaria	100%	100%	X	
Dirección de Prestaciones Sociales	Prestaciones Sociales a los Universitarios	75%	100%	X	

Fecha de Emisión: 15 de Enero de 2016	Código del documento: FO-SG-RD-01	Versión: 11	Página 23 de 27
--	--------------------------------------	----------------	-----------------



Universidad Autónoma de Sinaloa

Sistema de Gestión

Minuta de Revisión por la Dirección de Calidad

Dirección de Contraloría Académica	Asignación y Control de Cargas Académicas	100%	100%	X	
Dirección de Archivo General	Servicios de Archivo General	100%	100%	X	
Dirección de Informática	Servicios Informáticos y Seguridad de la Base de Datos	100%	100%	X	
Dirección General del Sistema Bibliotecario	Servicios al Público	100%	100%	X	
	Desarrollo de Colecciones	100%	100%	X	
	Procesos Técnicos	100%	100%	X	
Dirección de Académico Legal	Certificación Profesional	100%	100%	X	
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales	Servicios Administrativos de la FACES	100%	100%	X	
Centro de Investigación y Docencia en Ciencias de la Salud	Solicitud de Sangre, Hemocomponentes y Selección de Donadores	100%	100%	X	
	Solicitud, Realización y Entrega de Resultados de Estudios Clínicos	100%	100%	X	
Escuela Preparatoria Lázaro Cárdenas	Servicios de Laboratorio de Prácticas Experimentales (EPLC)	0%	0%	x	
Dirección General de Servicio Social	Asignación, Seguimiento y Liberación del Servicio Social	100%	100%	X	
Secretaría Administrativa de Rectoría	Atención y Seguimiento de Solicitud de Becas a la Comunidad Estudiantil Universitaria	100%	87.50%	X	
Centro de Cómputo Universitario	Solicitud y Asignación de Equipos de Cómputo y Espacios Físicos (CCU)	100%	100%	X	
Torre Académica	Solicitud y Prestación de Espacios Físicos	100%	100%	X	
Coordinación General de la Extensión de la Cultura	Aprobación, Programación, Ejecución y Seguimiento de Eventos Culturales y Prestación de Espacios Culturales e Infraestructura	N/A	100%	X	
Dirección General de Relaciones Internacionales	Promoción, Incorporación y Seguimiento del Programa de Movilidad Estudiantil	N/A	100%	x	
Escuela Preparatoria Los Mochis	Servicios de Laboratorio de Prácticas Experimentales (EPLM)	N/A	100%	X	
Centro De Cómputo Mazatlán	Solicitud y Asignación de Equipos de Cómputo y Espacios Físicos (CCM)	N/A	84.62%	X	
Dirección General de Comunicación Social	Emisión del Semanario Buelna y Servicios de Atención a Eventos	N/A	N/A	X	
Parque de Innovación Tecnológica	Proyectos de Investigación Aplicada	N/A	N/A	X	
Porcentaje Global		91%	91%	35	7
					83.33%

N/A: No aplica

Además, haciendo un comparativo del cumplimiento global en el año 2015 contra el año 2016 podemos observar que el porcentaje es el mismo aun y cuando se elaboraron más planes de mejora el año 2016.

Sin embargo, se realizó la auditoría interna No. 22, donde se detectaron oportunidades de mejora. A continuación, se muestran los hallazgos citados en el informe de auditoría:

Proceso	Recomendaciones para la mejora
Sistema de Gestión	<ol style="list-style-type: none">1. Se podría mejorar la difusión de la política de gestión a través de distintas estrategias como declaraciones verbales, actividades institucionales entre otras y buscar los mecanismos de participación para su revisión.2. La DSGC podría identificar aquellos medios que les permitan asegurar que se promueve la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización. Ejemplo: a través del cumplimiento de objetivos de calidad, planes de mejora, etc.3. Se recomienda atender en la formación 2017 los cursos en educación sustentable y protección civil, toda vez que más del 50% del personal manifiesta interés en el DNC 2017, formalizar la aplicación de la encuesta "impacto de la capacitación en la productividad" dirigida a titulares para fortalecer la evaluación de la eficacia de la formación y contar con un catálogo de instructores acorde a las temáticas que de mayor certeza a la realización de los cursos que coordina la Comisión Mixta de Capacitación.4. Se recomienda, mayor difusión del instrumento de ambiente de trabajo y compartir los resultados en los procesos de naturaleza multisitio a sus UA.5. Se podría identificar las etapas y/o tiempos para tomar las acciones correctivas necesarias para asegurar que no se presente demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas.6. Se recomienda a la DSGC realizar las acciones que considere necesarias para los de reincidencia de levantamiento de acciones por verificaciones no efectivas.
Solicitud de Sangre, Hemocomponentes y Selección	<ol style="list-style-type: none">7. Se recomienda fortalecer la identificación de requisitos específicos y criterios de aceptación en cuanto las características de las bolsas de sangre para donación

Fecha de Emisión: 15 de Enero de 2016	Código del documento: FO-SG-RD-01	Versión: 11	Página 24 de 27
--	--------------------------------------	----------------	-----------------



Universidad Autónoma de Sinaloa

Sistema de Gestión

Minuta de Revisión por la Dirección de Calidad

Proceso	Recomendaciones para la mejora
de Donadores	
Solicitud, Realización y Entrega de Resultados de Estudios Clínicos	8. se recomienda formalizar las solicitudes para estudios, en el formato ya diseñado atendiendo los lineamientos del control de documentos. 9. Se recomienda fortalecer el mecanismo de identificación de las muestras y estudios a realizar cuando la entrega de muestras implique más de un día en la prestación del servicio. 10. Se recomienda fortalecer el seguimiento del control de calidad con la realización de gráficas de Levey Jennings.
Administrativo de Rectoría	11. Es posible mejorar la tabla de requisitos con una adecuación de requisitos particulares del cliente.
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	12. Se identifica la oportunidad de mejora con el uso de un sistema informático para obtener mayor información del proceso que permitan identificar otras oportunidades.
Atención y Seguimiento de Quejas para Garantizar los Derechos de la Comunidad Universitaria	13. Se recomienda socializar y ubicar el buzón de quejas de forma que promueva su uso. 14. Se recomienda establecer actividades y responsables para verificar el cumplimiento de los requisitos antes de su liberación.
Planeación, Programación, Presupuestación y Evaluación Institucional	15. Sería conveniente realizar talleres permanentes de capacitación en Planeación estratégica para mantener una comunicación directa con el cliente y para consolidar la cultura de la planeación, además de apoyar a las unidades organizacionales en la formación del personal que participa en la realización del POA, en los casos en que ocurra rotación de personal.
Elaboración de la Estadística Básica	16. Se recomienda fortalecer el análisis de datos con los otros elementos del proceso tales como cumplimiento de objetivos.
Egresos (Ventanilla de Trámites Generales)	17. Sería recomendable analizar el apartado legales y reglamentarios con la finalidad de ser más específicos en los criterios de aceptación.
Ingresos Institucionales	18. Sería recomendable analizar el apartado legales y reglamentarios con la finalidad de ser más específicos en los criterios de aceptación.
Control de Guardias	19. Se recomienda fortalecer la identificación (código) y control de los registros utilizados, ejemplo del control de asistencia de veladores y conserjes.
Elaboración de la Nómina Universitaria	20. Se considera conveniente ampliar la descripción de cada uno de los requisitos establecidos por el usuario, la organización y legales y reglamentarios, así como los criterios de aceptación mediante los cuales dan cumplimiento a dichos requisitos.
Prestaciones Sociales a los Universitarios	21. Sería recomendable que los requisitos y criterios de aceptación relacionados con los productos: alta al IMSS, alta al IMSS facultativo, solicitud de pago de gastos médicos y emisión mensual de FONACOT, se revisen nuevamente con el propósito de facilitar su comprensión y entendimiento de manera particular (específicamente los establecidos por el cliente y por la organización).
Servicios al Público del SIBIUS	22. Se recomienda unificar el mecanismo para el registro del préstamo interno y externo con uso de su sistema SIABUC.
Certificación Profesional	23. Se recomienda fortalecer los RCAP con descripciones de los requisitos para los clientes: UO Académica y la administración central de la UAS.
Servicios de Atención a Eventos Académicos, Diseño y Comunicación y Elaboración de Constancias	24. Es recomendable, adicionar en el apartado de Observaciones la leyenda "No se obtuvo servicios".
Asignación, Seguimiento y Liberación del Servicio Social	25. Sería recomendable incluir en la planeación el usuario final de la carta de liberación del servicio social. 26. Se muestran como evidencia los reportes mensuales de cartas de liberación del servicio social, sería recomendable clarificar el llenado del mismo ya que hay diferencias al explicar el instrumento. 27. Se muestra en la plataforma del SG el plan de mejora 2017 elaborado y el plan de mejora 2016 ya finalizado. Se recomienda que se cuente con la evaluación del cumplimiento global de los ejercicios ya finalizados.
Solicitud y Prestación de Espacios Físicos	28. Se recomienda revisar si es necesario considerar la planeación institucional y de la unidad organizacional en el apartado de legales y reglamentarios del documento Requisitos y Criterios de Aceptación del Producto versión 3 del 30 de octubre 2015.
Solicitud y Asignación de Equipo de Cómputo y Espacios Físicos (CCU)	29. Se muestra en la plataforma del SG el plan de mejora 2017 elaborado y el plan de mejora 2016 ya finalizado. Se recomienda que se cuente con la evaluación del cumplimiento global de los planes de mejora ya finalizados.
Aprobación, Programación, Ejecución y Seguimiento de Eventos Culturales y Prestación de Espacios Culturales e Infraestructura.	30. Se recomienda fortalecer el control de la documentación física y el estado de sus revisiones. 31. Se sugiere esclarecer los criterios de aceptación para los casos en que se realicen firma de autógrafos.
Promoción, Incorporación y Seguimiento del Programa de Movilidad Estudiantil	32. Se verificó el Reporte Anual de Constancias Entregadas FO-DGVRIPME-08 y el Reporte Anual de Actas Emitidas FO-DGVRIPME-07 como instrumentos para medir los productos y el responsable de proceso presento una acción correctiva con folio 345/PME/11/16 en desarrollo con fecha de cumplimiento para el 1/06/17. Sería recomendable fortalecer la comprensión de la relevancia y uso de dichos instrumentos con los responsables de vinculación en las unidades académicas. 33. Sería recomendable que los responsables de proceso puedan verificar el porcentaje de cumplimiento de sus acciones de mejora anuales.
Solicitud y Asignación de Equipo de Cómputo y Espacios Físicos (CCM)	34. Se piden requisitos adicionales a los que están declarados en la tabla de requisitos y criterios de aceptación para el producto, sería recomendable incluir dichos requisitos. 35. Se muestra en la plataforma del SG el plan de mejora 2017 elaborado y el plan de mejora 2016 ya finalizado. Se recomienda que se cuente con la evaluación del cumplimiento global de los ejercicios ya finalizados.
Servicios de Laboratorio de Prácticas Experimentales (EPLM)	36. Sería recomendable que el Coordinador de Laboratorio pueda verificar el porcentaje de cumplimiento de sus acciones de mejora anuales.

Fecha de Emisión:	Código del documento:	Versión:	Página 25 de 27
15 de Enero de 2016	FO-SG-RD-01	11	



Universidad Autónoma de Sinaloa

Sistema de Gestión

Minuta de Revisión por la Dirección de Calidad

8. Resultados de la Revisión por la Dirección

A. Mejora Continua del SG y sus Procesos

En general los procesos señalan que seguirán revisando la documentación, adecuando políticas, procedimientos y registros, capacitando al personal que realiza actividades que impactan en los procesos certificados, elevando las metas establecidas en los objetivos de los procesos, realizando gestiones y acciones en la perspectiva de mantener una mejora continua, todo en la observancia de la satisfacción del cliente.

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

La revisión y actualización de los requisitos, mejorar los sistemas informáticos para agilizar trámites y en algunos la creación de sistemas informáticos para el proceso.

C. Identificación de Necesidades de Recursos

En general los procesos identifican la necesidad de equipos, 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
Solicitud, Realización y Entrega de Resultados de Estudios Clínicos		Campana extractora de gases, Acuven, Laptop, Proyector, Servibar, Refrigerador, microscopio, pipeta fija de 1 mililitro.
Servicios Informáticos y Seguridad de la Base de Datos		Licenciamiento del software
Servicios de Laboratorio de Prácticas Experimentales (EPLC)	Personal de intendencia asignado al laboratorio en el turno nocturno, capacitado para la adecuada limpieza del mismo.	Equipos, Materiales y reactivos contemplados en el Registro de Requerimientos Semestrales de Equipos, Materiales y Reactivos. Equipo de Cómputo fijo para proyección multimedia. Reposición de Proyector dañado por filtraciones de agua. Impresora Láser propia del proceso y su correspondiente(s) cartucho(s) de tinta en negro y de ser posible y pertinente a color. Cartucho negro impresora HP LASER 1505. Software de cámara de microscopio.
Aprobación, Programación, Ejecución y Seguimiento de Eventos Culturales y Prestación de Espacios Culturales e Infraestructura.	Personal de apoyo en la Dirección Académico Cultural	Adquisición de vehículo tipo van para transporte de personal de cultura Adquisición de camioneta para trasporte de infraestructura
Servicios de Laboratorio de Prácticas Experimentales (EPLM)		Materiales y equipos suficientes que cubran con la demanda de las prácticas de laboratorio. Contar con la cantidad suficiente de reactivos

Fecha de Emisión: 15 de Enero de 2016	Código del documento: FO-SG-RD-01	Versión: 11	Página 26 de 27
--	--------------------------------------	----------------	-----------------



Universidad Autónoma de Sinaloa

Sistema de Gestión

Minuta de Revisión por la Dirección de Calidad

Proceso	Recursos Humanos	Recursos Materiales
		químicos que cubran con las necesidades que presentan el desarrollo de las prácticas experimentales.

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