



# Universidad Autónoma de Sinaloa

## Sistema de Gestión

### Revisión por la Dirección de Calidad

Culiacán, Sinaloa, México, a 22 de febrero de 2019.

#### Proceso: SISTEMA DE GESTIÓN

#### I. OBJETIVO

Realizar la evaluación al SG para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con la dirección estratégica de la UAS para detectar las oportunidades de mejora, la necesidad de cambios al SG y sus procesos y las necesidades de recursos.

#### II. ALCANCE

La presente revisión es por el período comprendido de febrero de 2018 a la fecha de su elaboración y es aplicable a los procesos que se listan a continuación:

PROCESO	CLAVE
Administrativo de rectoría	AR
Recepción de proyectos, análisis y determinación de factibilidad por parte de las comisiones para poder ser presentados ante el H. Consejo Universitario con el fin de emitir acuerdos	RPAFC
Atención y seguimiento de quejas para garantizar los derechos de la comunidad universitaria	SQAD
Planeación, programación, presupuestación y evaluación institucional	PPPE
Elaboración de la estadística básica	EB
Emisión de certificados de estudios	ECE
Admisión al primer período de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura	PGAPE
Contratación de personal de base académico, administrativos y de intendencia y licencias	CP
Egresos (Ventanilla de trámites generales)	EGR(VTG)
Ingresos institucionales	INGI
Comprobación de gastos	CG
Auditoría interna	AI
Registro de ingresos	ING
Registro de egresos	EGR
Operación y contabilidad	OYC
Archivo contable	ARC
Apoyo administrativo de la Dirección de Contabilidad General	ADM
Certificación laboral	CERTIFL
Control de guardias	GUARD
Elaboración de la nómina universitaria	NOM
Prestaciones sociales a los universitarios	PSU
Asignación y control de cargas académicas	ACCA
Servicios de archivo general	SAG
Servicios informáticos y seguridad de la base de datos	SYSBD
Servicios al público del SIBIUAS	SP
Desarrollo de colecciones	DC
Procesos técnicos	PT
Certificación profesional	CERTIFP
Servicios de atención a eventos académicos, diseño y comunicación y elaboración de constancias	FACES
Solicitud de sangre, hemocomponentes y selección de donadores	SBS
Solicitud, realización y entrega de resultados de estudios clínicos	SRERE
Servicios de laboratorio de prácticas experimentales	EPLC- SLPE
Asignación, seguimiento y liberación del servicio social	ASLSS
Solicitud y prestación de espacios físicos	SPEF
Atención y seguimiento de solicitud de beca a la comunidad estudiantil universitaria	ASSBE
Solicitud y asignación de equipo de cómputo y espacios físicos	CCU-SAEF
Aprobación, programación, ejecución y seguimiento de eventos culturales y prestación de espacios culturales e infraestructura	EPEC
Promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil	PME
Solicitud y asignación de equipo de cómputo y espacios físicos	CCM-SAEF
Servicios de laboratorio de prácticas experimentales	EPLM-SLPE
Emisión del Semanario Buelna y servicios de atención a eventos.	SBAE
Definición, formalización, seguimiento y cierre de proyectos de investigación aplicada	PIA

Fecha de Actualización:  
30 de octubre de 2017

Versión:  
12

Página 1 de 31



# Universidad Autónoma de Sinaloa

## Sistema de Gestión

### Revisión por la Dirección de Calidad

Producción y transmisión de la programación de radio UAS; programas, promocionales y enlaces remotos	RUAS
Edición, publicación y difusión editorial	EPDE
Solicitud, elaboración, firma y seguimiento de convenios	SEFS
Coordinación y soporte para la organización de eventos	CSOE

### III. DESARROLLO

#### a) Acciones de Seguimiento de Revisiones por la Dirección Previas

Se ha dado seguimiento a las acciones programadas en los resultados de la revisión por la dirección previa, en su mayoría los procesos que integran el SG reportan el cumplimiento de las acciones propuestas, dicha información se puede constatar en el ejercicio de revisión por la dirección de calidad particular de cada proceso, sin embargo, existen procesos que no dieron cumplimiento a todas las acciones propuesta ya que depende de gestiones ante otras instancias por lo cual retomarán dichas acciones en el presente ejercicio de revisión por la dirección, éstos procesos se enlistan a continuación:

- Certificación laboral
- Control de guardias

#### b) Cambios que podrían afectar al Sistema de Gestión

- Nueva política federal en materia de calidad educativa.
- Recortes en el subsidio federal y estatal.
- Falta de recursos financieros para el impulso a la extensión de la cultura y los servicios.
- No reconocimiento de las prestaciones laborales de los trabajadores por parte del gobierno federal (problemas estructurales).
- Plan de austeridad.
- Falta de recursos financieros para intensificar las actividades académicas, culturales y deportivas que fomenten valores en el estudiante.
- Escasos apoyos financieros para el apoyo de la movilidad internacional.
- Insuficiente equipamiento para apoyar la prestación de servicios especializados.
- Falta de estandarización (unificación de criterios) en algunos procedimientos académicos y administrativos.
- El cambio y asignación de Directores de unidades académicas y unidades organizacionales.
- Rotación de personal en los departamentos de control escolar, bibliotecas departamentales, vinculación/movilidad y servicio social.
- Cubrir la capacitación en la transición de la norma ISO 9001:2015 a todo personal involucrado en los procesos.

#### c) Satisfacción del Cliente y la Retroalimentación de las partes interesadas pertinentes

Las Unidades Organizacionales que integran el SG, establecen y mantienen el análisis y la evaluación de los datos e información apropiada que surge por el seguimiento y la medición, acorde a la naturaleza de los procesos, con el uso de métodos cualitativos y/o cuantitativos como son las técnicas estadísticas, aplicadas a los parámetros más importantes de su desempeño, como una forma de mantener la efectividad del SG; estos parámetros son: la eficacia del SG, la satisfacción del usuario, la conformidad del producto y servicio, seguimiento y medición de los procesos y servicios.

Para realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del usuario se tiene como referencia el objetivo de satisfacción y la Información Documentada para la operación de sus procesos y la conformidad de los productos y servicios: mediante el uso de Encuestas de Satisfacción a Usuarios, 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 Enero a Diciembre de 2018:

<b>Fecha de Actualización:</b> 30 de octubre de 2017	<b>Versión:</b> 12	Página 2 de 31
---	-----------------------	----------------



# Universidad Autónoma de Sinaloa

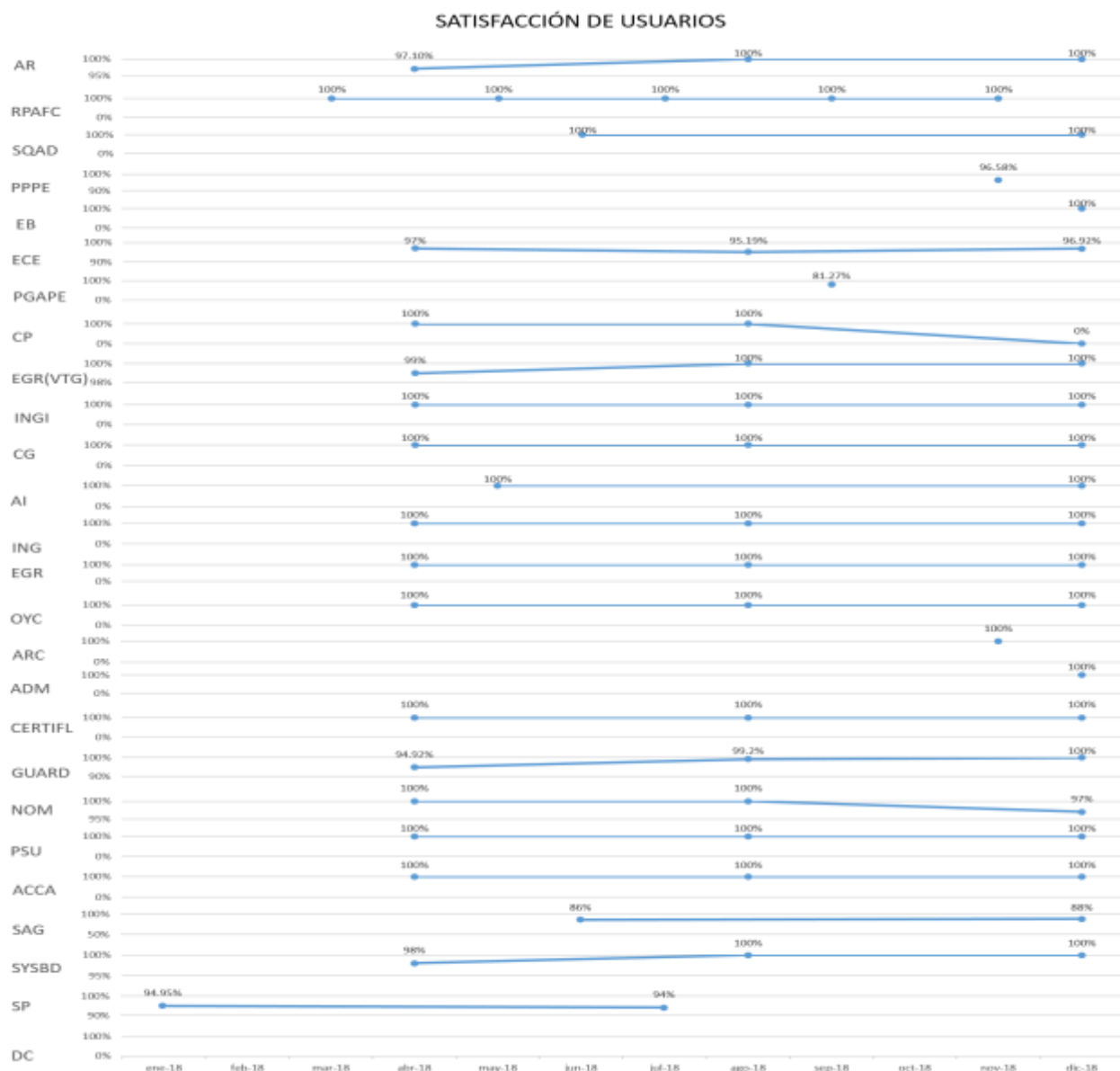
## Sistema de Gestión

### Revisión por la Dirección de Calidad

Reporte General de Cumplimiento de Satisfacción a Usuarios		
Año	Encuestas Aplicadas	Porcentaje Alcanzado
2018	25142	91.5%

Los procesos que entregan su porcentaje de satisfacción a la DSGC alcanzaron su meta de cumplimiento de satisfacción a usuarios en todos sus periodos de medición, dándonos como resultado la efectividad del SG.

A continuación, podemos observar el porcentaje alcanzado de la percepción de los usuarios respecto a los productos y servicios que otorgan de acuerdo a su frecuencia de revisión según la naturaleza de cada proceso:

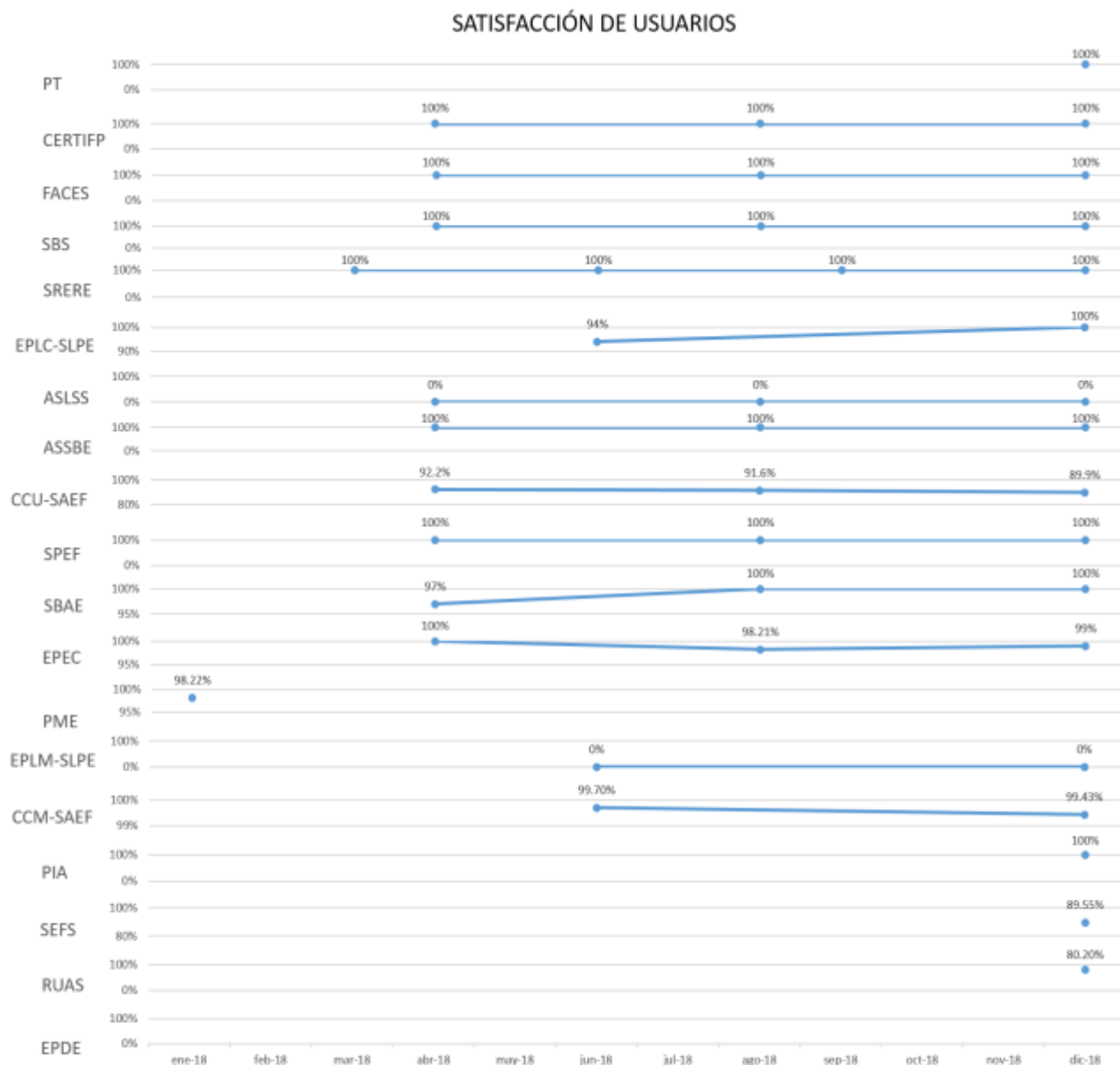




# Universidad Autónoma de Sinaloa

## Sistema de Gestión

### Revisión por la Dirección de Calidad



Análisis comparativo de satisfacción a usuarios		
Año	Encuestas Aplicadas	Porcentaje Alcanzado
2017	21420	98.55%
2018	25142	91.5%
<b>Tendencia</b>	<b>+</b>	<b>-</b>

Al analizar los datos obtenidos, se puede observar el aumento del número de encuestas aplicadas respecto al año 2017, ya que en el año 2018 se han incorporado cuatro procesos al sistema de gestión, lo cual amplía la muestra disminuyendo el grado de incertidumbre de la satisfacción de los usuarios.



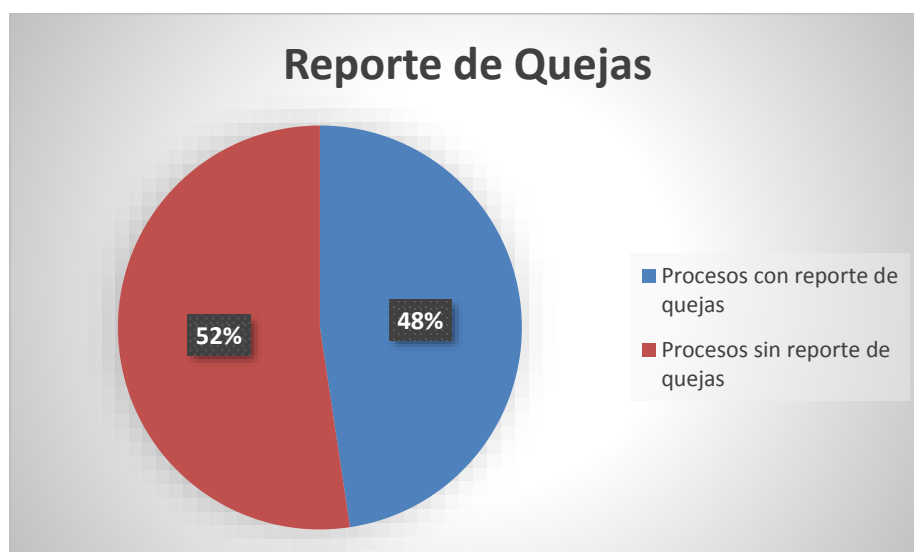
# Universidad Autónoma de Sinaloa

## Sistema de Gestión

### Revisión por la Dirección de Calidad

Sin embargo, algunos procesos manifiestan un total de **562 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
	21	23	44
<b>Porcentaje (%)</b>	48	52	100.00



En este análisis solo se consideran 44 aunque el Alcance del SG es de 47 procesos, a continuación se muestra el motivo:

No.	Proceso	Observación
1	Coordinación y soporte para la organización de eventos	Es de reciente creación y no cuenta con seguimiento de quejas, su reporte a presentar es manera cuatrimestral.
2	Asignación, Seguimiento y Liberación del Servicio Social	No entregaron análisis general, levantaron acción correctiva.
3	Servicios de laboratorio de prácticas experimentales (Escuela Preparatoria Los Mochis)	No entregaron análisis general, levantaron acción correctiva.

Proceso	Quejas	%
AR	2	0.36
ASSBE	2	0.36
PPPE	2	0.36
EB	3	0.53
CG	3	0.53
EPEC	5	0.89
CERTIFL	11	1.96
GUARD	9	1.60
SYSD	2	0.36
CERTIFP	18	3.20
PGAPE	5	0.89
PSU	4	0.71

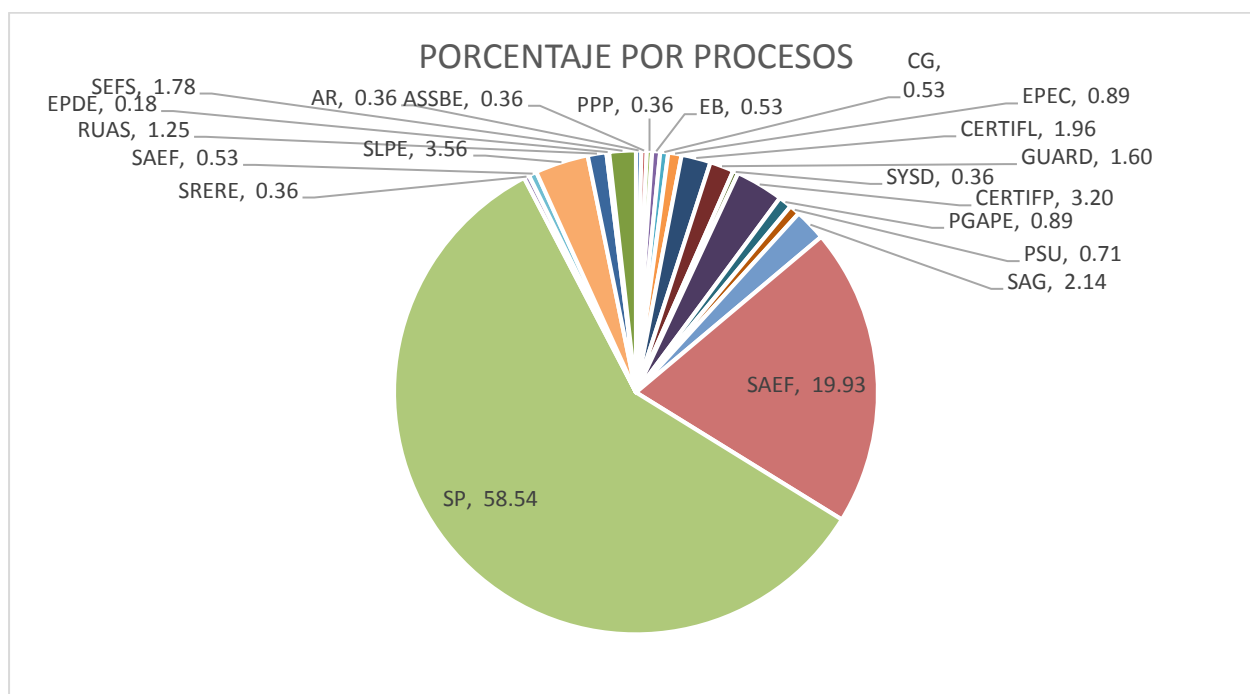


# Universidad Autónoma de Sinaloa

## Sistema de Gestión

### Revisión por la Dirección de Calidad

SAG	12	2.14
SAEF	112	19.93
SP	329	58.54
SRERE	2	0.36
SAEF	3	0.53
SLPE	20	3.56
RUAS	7	1.25
EPDE	1	0.18
SEFS	10	1.78
<b>Total</b>	<b>562</b>	<b>100</b>



Análisis de las Quejas
Mejorar el servicio del personal
Mejorar el servicio de internet
No hay Libros
Acervo bibliográfico actualizado
Excesiva la documentación del Servicio social
Que no sea tan largo el servicio social
Modificar los requisitos del servicio muy complicado
Faltan computadoras, actualizarlas
Que mejoren la infraestructura
Faltan muchas lámparas
Mejorar el servicio de aires acondicionados
Mayor capacitación para el personal
Poner rampas
Espacios reducidos en algunas oficinas
Poner copiadoras en el campus Rafael Buelna
Tiempo de Entrega de convenios es extenso, el tiempo de firma es muy largo
El proceso de edición e impresión es complicado y lento.
Que no se convierta en radio de gobierno
Problemas de audio



# Universidad Autónoma de Sinaloa

## Sistema de Gestión

### Revisión por la Dirección de Calidad

Mayor profesionalismo de los colaboradores
Falta de material en laboratorios experimentales
Limpieza
Mejorar la atención del personal

A través del procedimiento para la satisfacción a usuarios, los procesos analizan las quejas para determinar su aplicabilidad y establecer una corrección y/o acción correctiva de acuerdo al procedimiento para no conformidades y acciones correctivas, además, realizan el seguimiento y evaluación respecto al tratamiento de sus quejas, mediante el formato de análisis, seguimiento de comentarios quejas y sugerencias este último ha ido en aumento ya que los procesos son conscientes que las quejas son para mejorar los procesos.

La retroalimentación con las partes interesadas es a través de los buzones de quejas, sugerencias y felicitaciones en cada área de los procesos que integran el alcance del SG, así mismo, se cuenta con el buzón de quejas electrónico que se encuentra en la página web de la DSGC, sin embargo, aún no se tiene la cultura de utilizarlo en el año 2018 solo recibimos 3 quejas que fueron atendidas enviándolas a las áreas correspondientes, la difusión de la página ha sido reforzada con carteles en los diferentes departamentos de los procesos del alcance del SG.

Análisis comparativo de procesos con quejas					
Concepto	2017		2018		Tendencia
	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje	
Procesos con Reporte de Quejas	16	37	21	48	+
Procesos sin Reporte de Quejas	27	63	23	52	-
Total de Quejas	43	100	44	100	

Análisis comparativo de las quejas		
Concepto	2017	2018
Quejas	575	562
Tendencia	-	

Derivado del análisis comparativo de la información de los años 2017 y 2018, podemos identificar que el número de procesos con reporte de quejas ha ido en aumento debido a la aplicación del procedimiento de satisfacción que incluye el seguimiento de la queja, así como la difusión y el programa de visitas que se le ha dado en los procesos que integran el alcance del SG, en cuanto a la utilización del buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones de manera física y electrónica, con este trabajo se busca el aumento de la satisfacción del cliente y mejora continua dentro del sistema.

Cabe señalar que los procesos que integran el alcance del SG también son felicitados en su mayoría por el buen servicio que desempeñan, así como, el personal competente, responsable y comprometido de la UAS.

#### d) Resultados de seguimiento y medición y conformidad de los productos y servicios

Durante las capacitaciones realizadas se ha actualizado en materia de calidad al personal involucrado en los procesos certificados, difundiendo y sensibilizando en cuanto a la política de gestión y la información documentada para la operación eficaz de los procesos del SG-UAS.

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

Fecha de Actualización: 30 de octubre de 2017	Versión: 12	Página 7 de 31
--	----------------	----------------

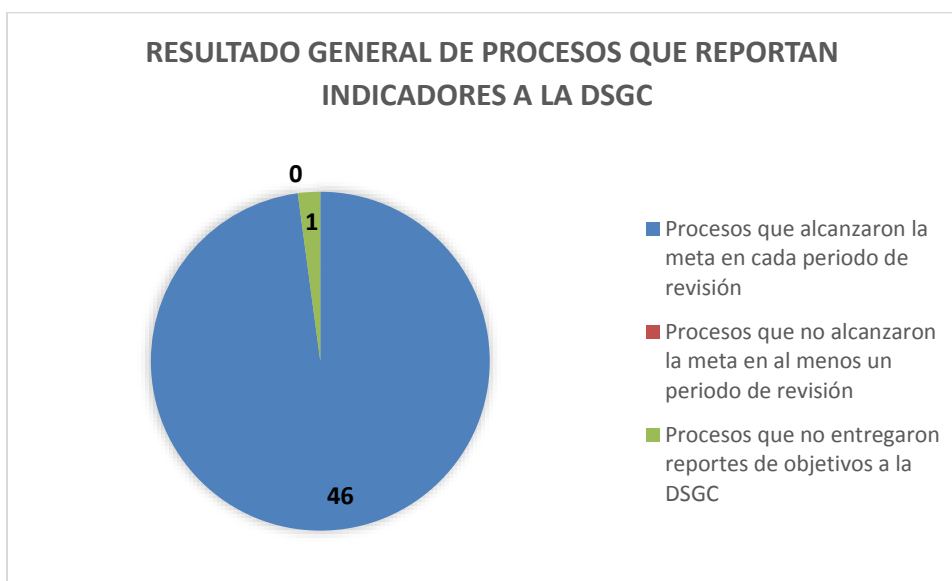


# Universidad Autónoma de Sinaloa

## Sistema de Gestión

### Revisión por la Dirección de Calidad

Resultado general de Procesos que reportan indicadores a la DSGC		
Concepto	Número	Porcentaje
Procesos que alcanzaron la meta en cada periodo de revisión	46	97.9%
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	1	2.1%
<b>Totales</b>	<b>47</b>	<b>100%</b>



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 en al menos un periodo de revisión
Administrativo de Rectoría	Servicios de Laboratorios de Prácticas Experimentales (EPLM)
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 Periodo de 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	





# Universidad Autónoma de Sinaloa

## Sistema de Gestión

### 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 en al menos un periodo de revisión
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	
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	
Servicios de Laboratorio de Practicas Experimentales (EPLC)	
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 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, Asignación de Equipo de Cómputo y Espacios Físicos (CCM)	
Emisión del Semanario Buelna y Servicios de Atención a Eventos	
Definición, Formalización, Seguimiento y Cierre de Proyectos de Investigación Aplicada.	
Producción y Transmisión de la Programación de Radio UAS; Programas, Promocionales y Enlaces Remotos.	
Edición, Publicación y Difusión Editorial	
Solicitud, Elaboración, Firma y Seguimiento de Convenios	
Coordinación y Soporte para la Organización de Eventos	

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

Análisis comparativo de procesos que no alcanzaron la meta en al menos un periodo de revisión		
Año	2017	2018
Proceso	Asignación, Seguimiento y Liberación del Servicio Social	
	Planeación, Presupuestación y Programación, Evaluación Institucional	
Total	2	0
Tendencia	-	



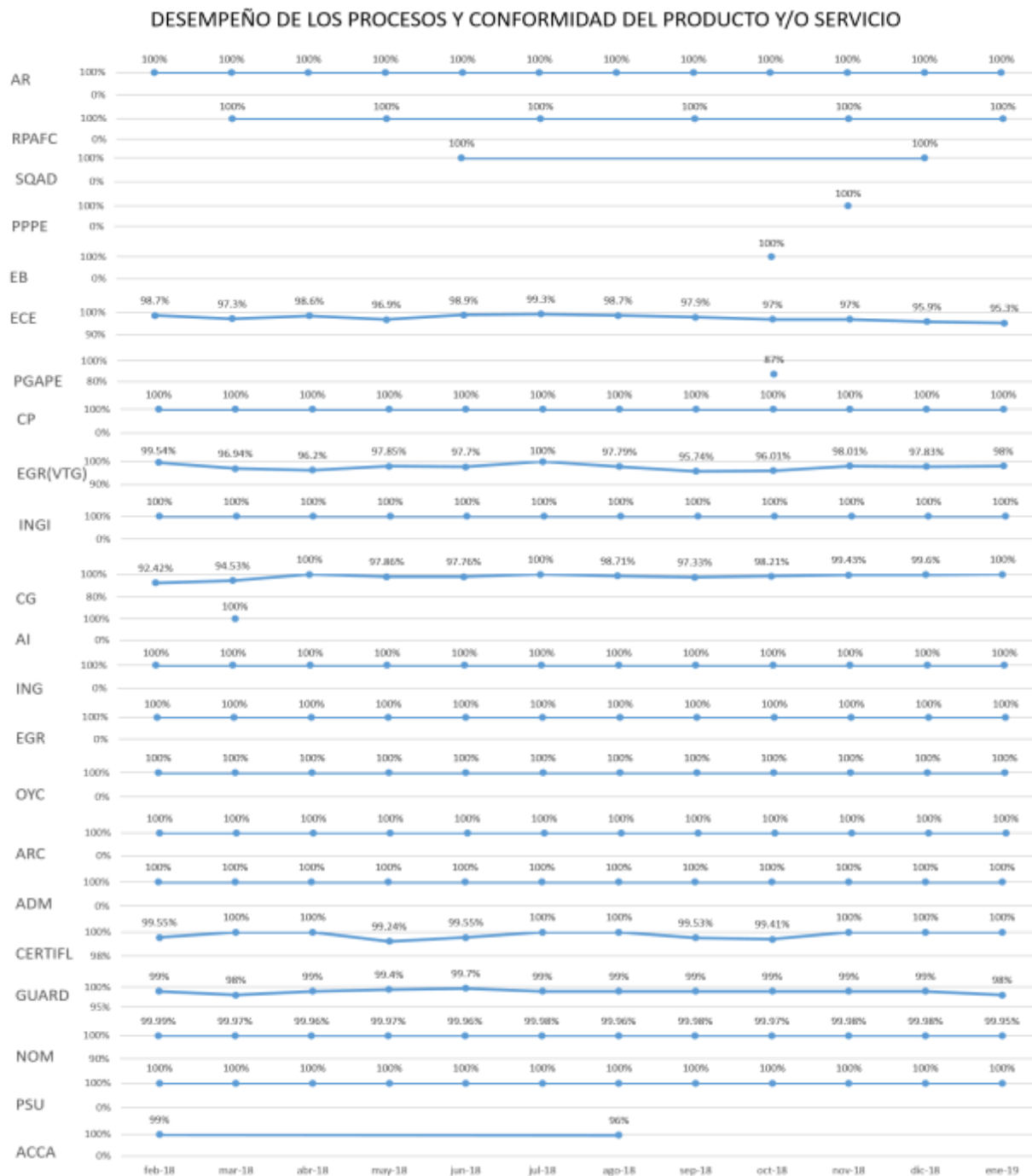
# Universidad Autónoma de Sinaloa

## Sistema de Gestión

### Revisión por la Dirección de Calidad

Realizando un comparativo con el año 2017 se puede observar una disminución en los procesos que no alcanzaron la meta en al menos un periodo de revisión, por lo que nos damos cuenta del mantenimiento y la mejora del desempeño de los procesos.

De acuerdo a las mediciones realizadas en los periodos de cada proceso, podemos observar su desempeño en las siguientes gráficas:



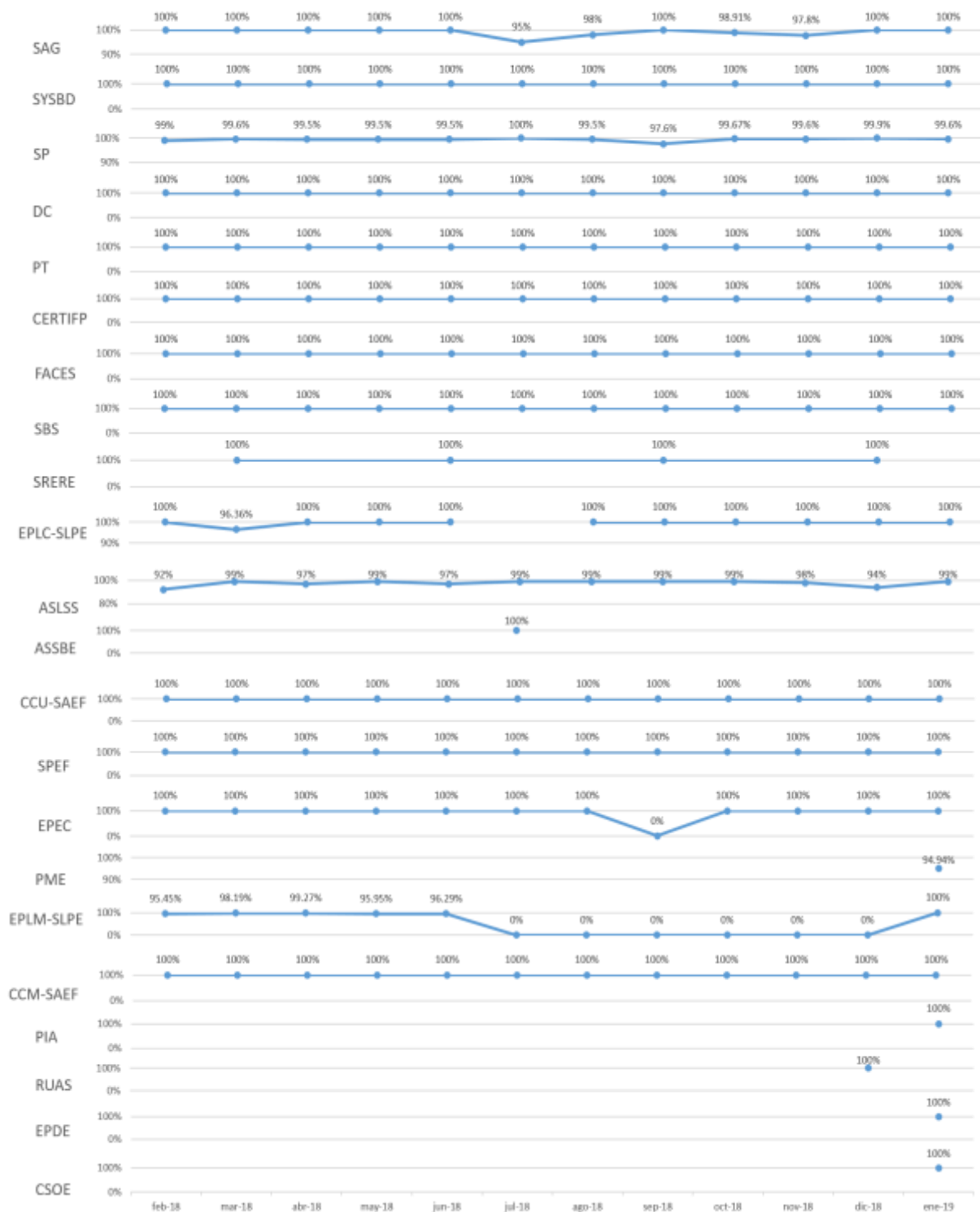


# Universidad Autónoma de Sinaloa

## Sistema de Gestión

### Revisión por la Dirección de Calidad

#### DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO





# Universidad Autónoma de Sinaloa

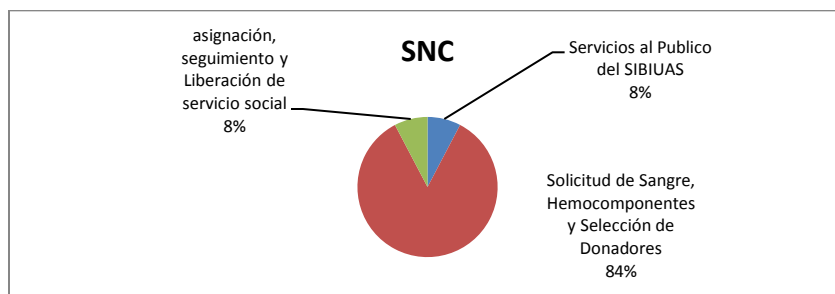
## Sistema de Gestión

### Revisión por la Dirección de Calidad

Se identificaron trece salidas no conformes a nivel sistema de gestión, en el cuadro se muestran los procesos que lo identificaron y la manera de cómo le dieron tratamiento.

No.	FOLIO DE SNC	ALTERNATIVA DE TRATAMIENTO					ESTADO	FECHA PROPUESTA DE CIERRE	FECHA CIERRE	IMPACTO/ EFECTIVIDAD
		ACCIONES				AUTORIZACIÓN				
		CORRECCIÓN	SEPARACIÓN, CONTENCIÓN, DEVOLUCIÓN, SUSPENSIÓN	ACCIÓN CORRECTIVA	INFORMACIÓN AL CLIENTE	CONCESIÓN				
1	06/03/18	Corrección de los proyectos	Proyectos de investigación con errores				Cerrada	30/04/2018	30/04/2018	se verifica que los IFR fueron corregidos de acuerdo a las observaciones reportadas
2	07/03/18		desecho de Hemocomponentes en el mes				Cerrada	23/03/2018	23/03/2018	Los hemocomponentes fueron desechados conforme al procedimiento y reportado ante la autoridad
3	08/04/18		desecho de Hemocomponentes en el mes				Cerrada	20/04/2018	20/04/2018	Los hemocomponentes fueron desechados conforme al procedimiento y reportado ante la autoridad
4	09/05/18		desecho de Hemocomponentes en el mes				Cerrada	25/05/2018	25/05/2018	Los hemocomponentes fueron desechados conforme al procedimiento y reportado ante la autoridad
5	10/06/18		desecho de Hemocomponentes en el mes				Cerrada	22/06/2018	22/06/2018	Los hemocomponentes fueron desechados conforme al procedimiento y reportado ante la autoridad
6	11/07/18		desecho de Hemocomponentes en el mes				Cerrada	20/07/2018	20/07/2018	Los hemocomponentes fueron desechados conforme al procedimiento y reportado ante la autoridad
7	12/08/18		desecho de Hemocomponentes en el mes				Cerrada	23/11/2018	23/11/2018	Los hemocomponentes fueron desechados conforme al procedimiento y reportado ante la autoridad
8	13/09/18		desecho de Hemocomponentes en el mes				Cerrada	24/08/2018	24/08/2018	Los hemocomponentes fueron desechados conforme al procedimiento y reportado ante la autoridad
9	14/10/18		desecho de Hemocomponentes en el mes				Cerrada	14/09/2018	14/09/2018	Los hemocomponentes fueron desechados conforme al procedimiento y reportado ante la autoridad
10	15/11/18		desecho de Hemocomponentes en el mes				Cerrada	19/10/2018	19/10/2018	Los hemocomponentes fueron desechados conforme al procedimiento y reportado ante la autoridad
11	16/12/18		desecho de Hemocomponentes en el mes				Cerrada	21/12/2018	21/12/2018	Los hemocomponentes fueron desechados conforme al procedimiento y reportado ante la autoridad
12	17/01/19		desecho de Hemocomponentes en el mes				Cerrada	25/01/2019	25/01/2019	Los hemocomponentes fueron desechados conforme al procedimiento y reportado ante la autoridad
13	18/01/19					Concesión para requerir credencial no	Abierta	28/02/2019		

Salidas no conforme por proceso		
Proceso	SNC	%
Servicios al Público	1	8
Solicitud de Sangre, Hemocomponentes y Selección de Donadores	11	85
asignación, seguimiento y Liberación de servicio social	1	8
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100</b>





# Universidad Autónoma de Sinaloa

## Sistema de Gestión

### Revisión por la Dirección de Calidad

Análisis comparativo de salidas no conforme		
Proceso	Revisión Anterior	Revisión Actual
Servicios al Publico	1	1
Solicitud de Sangre, Hemocomponentes y Selección de Donadores	11	11
Asignación, seguimiento y Liberación de servicio social	0	1
Total	12	13
Tendencia	+	

En la identificación de las salidas no conformes se muestra un ligero aumento, a pesar que se ha explicado y mencionado la importancia de la identificación de las salidas no conformes, en cursos y asesorías, se considera que el alcance del sistema de gestión no coincide con las escasas salidas no conformes detectadas.

#### e) Estado de las No conformidades y Acciones Correctivas

A continuación, se muestra el desglose de las no conformidades y acciones correctivas detectadas en el periodo de la presente revisión:

FOLIO DE ACCIÓN	ORIGEN DE LA ACCIÓN	REQUISITO INCUMPLIDO	ESTADO	FECHA PROPUESTA DE CIERRE	FECHA CIERRE	IMPACTO/ EFECTIVIDAD
48/02/18	AE	8.2.3.1	Abierta	30/11/2018	07/12/2018	Se verifica el documento de requisición folio 83102 del 12-11-18, en el que solicitan 300 recopiladores, del cual se surtió 100 recopiladores, no hay eficacia de las acciones ya que siguen con documentos sin archivar en recopiladores.
49/03/18	SM	10.3	Abierta	20/12/2018	18/01/2019	Se verifican las minutas de trabajo con la coordinación del SIIA del 18 mayo, 24 mayo, 11 julio y 30 octubre 2018, en donde se abordan puntos de diseño del módulo de Becas generales en conjunto con el módulo de becas institucionales, sin embargo no hay evidencia de la implementación del programa.
50/03/18	SM	10.3	Abierta	30/09/2019		
51/03/18	Queja	9.1.2	Cerrada	12/03/2018	30/05/2018	Se verifica minuta de reunión fecha 30/04/18 en la que se analiza resultados de registro de funcionamiento de equipamiento del laboratorio, acuerdan tomar las medidas de realizar reportes de verificación de: aseo, agua, drenaje, gas y extintores. Se verifican los registros en los cuales verificaron el funcionamiento, así como las actividades en caso de reportar alguna anomalía.
52/03/18	AE	6.1.1	Cerrada	04/05/2018	10/05/2018	se revisa el aviso emitido en la página web, en donde se hace referencia al oficio informativo a la UA. Se revisa el oficio dirigido a director de UA de negocios del 20/03, informando el periodo para la elaboración de la primera y segunda quincena de marzo del ciclo escolar 2017-2018. Se revisa la actualización de la matriz de riesgos y oportunidades V2 de 12/04/18, se realizó cambio en el elemento de control (evidencia verificable). Las acciones implementadas se consideran adecuadas.
53/03/18	AE	7.1.3	Cerrada	04/05/2018	10/05/2018	Se revisó el oficio dirigido al director de DCM, solicitando mantenimiento al inmueble para solventar las necesidades, se valida la presentación de evidencia fotográfica de la realización del trabajo de mantenimiento. Se revisa el acta de descarte y reporte de rec documentales propuestos para descarte. Se revisa requisición 71524 solicitando a la DCBI la adquisición del servicio de mto de los arcos de seguridad de la biblioteca central. En minuta del 20/04/18, indicando la reparación del arco de seguridad P1443018 y quedando por reparar el arco (O538313).
54/03/18	AE	8.1	Cerrada	04/05/2018	10/05/2018	Se revisa el procedimiento de archivo contable v-14 de fecha 31/03/18, en el cual se modificó en desarrollo punto 3 "los trámites de cheques se organizan por año, nomenclatura y núm. de consecutivo" Se revisa la evidencia fotográfica del control de carpetas que contienen trámites de cheques, clasificados con la nomenclatura, año, y número consecutivo.
55/05/18	RI	9.1	Cerrada	30/05/2018	11/06/2018	Se verifica minuta de capacitación 19-04-18 para personal de FCQB, Agricultura Valle Fuerte e Ing. Mochis y minuta de capacitación 14-



# Universidad Autónoma de Sinaloa

## Sistema de Gestión

### Revisión por la Dirección de Calidad

						05-18 para fac. ciencias de la educación Cul. Donde se capacitó en seguimiento de procesos y del informe final de proyectos de servicio social. Se verifica Reportes mensuales de emisión de cartas de liberación de marzo y mayo 2018, en los cuales obtuvieron resultados abril Fac. Quim. Biol. 93.75 en mayo Fac. Ing. Mochis 98.95%.
58/08/18	SM	8.2.3	Abierta	28/02/2019		
68/01/19	SM	6.1	Abierta	30/04/2019		
69/01/19	SM	10.2	Abierta	15/12/2019		
70/01/19	SM	7.5	Abierta	05/04/2019		
71/01/19	SM	8.2.3	Abierta	22/02/2019		
72/01/19	SM	9.1	Abierta	12/04/2019		
73/02/19	SM	9.1.3	Abierta	30/04/2019		
74/02/19	RI	9.1	Abierta	30/03/2019		
75/02/19	AI	7.1.3	Abierta			
76/02/19	AI	7.2	Abierta			
77/02/19	AI	9.1.1	Abierta			
78/02/19	AI	7.5.2	Abierta			
79/02/19	AI	8.6	Abierta			
80/02/19	AI	9.1.2	Abierta			
81/02/19	AI	9.1.3	Abierta			
82/02/19	AI	7.5.3.2	Abierta			
83/02/19	AI	9.1.3	Abierta			
84/02/19	AI	10.2	Abierta			
85/02/19	AI	7.5.3.2	Abierta			
86/02/19	AI	8.7.1	Abierta			
87/02/19	AI	7.2	Abierta			
88/02/19	AI	9.1.2	Abierta			
89/02/19	AI	10.2	Abierta			
90/02/19	AI	8.2.2	Abierta			
91/02/19	AI	7.5.2	Abierta			
92/02/19	AI	7.1.3	Abierta			
93/02/19	AI	7.2	Abierta			
94/02/19	AI	9.1.3	Abierta			
95/02/19	AI	8.2.1.1	Abierta			
96/02/19	AI	7.2	Abierta			
97/02/19	AI	9.1.2	Abierta			
98/02/19	AI	10.2	Abierta			
99/02/19	AI	6.2.1	Abierta			
100/02/19	AI	8.2.3	Abierta			
101/02/19	AI	8.1	Abierta			
102/02/19	AI	8.5.3	Abierta			
103/02/19	AI	7.2	Abierta			
104/02/19	AI	7.5.3	Abierta			
105/02/19	AI	9.1.3	Abierta			
			<b>Abiertas</b>	<b>42</b>		
			<b>Cerradas</b>	<b>5</b>		
			<b>total</b>	<b>47</b>		

Como se muestra en la tabla anterior, hay 47 reportes de no conformidades y acciones correctivas detectadas, las cuales incluyen incumplimientos parciales o totales a un requisito, se encuentran abiertas 42, ya que 31 son identificadas en la auditoría interna reciente, 5 se encuentran cerradas, de las cuales 3 fueron identificadas en la auditoría externa realizada en el mes de marzo 2018 y 2 son de la operación de los procesos.

ACCIONES CORRECTIVAS DETECTADAS POR UO					
UO	PROCESO	AC	TOTAL POR UO	PORCENTAJE (%)	
DSGC	SG	3	3	6	
Dirección General del Sistema Bibliotecario	Servicios al Público	3	3	6	
Dirección General de Servicios Escolares	Admisión al Primer Periodo de los Programas Educativos Escolarizados de Nivel Bachillerato y Licenciatura	2	2	4	
Defensoría de los Derechos Universitarios	Atención y Seguimiento de Quejas para Garantizar los Derechos de la Comunidad Universitaria	2	2	4	
Centro de Investigación y Docencia en Ciencias de la Salud	Solicitud, Realización y Entrega de Resultados de Estudios Clínicos	1	1	2	
Rectoría	Administrativo de Rectoría	3	6	13	
	Coordinación y Soporte para la Organización de Eventos	3			



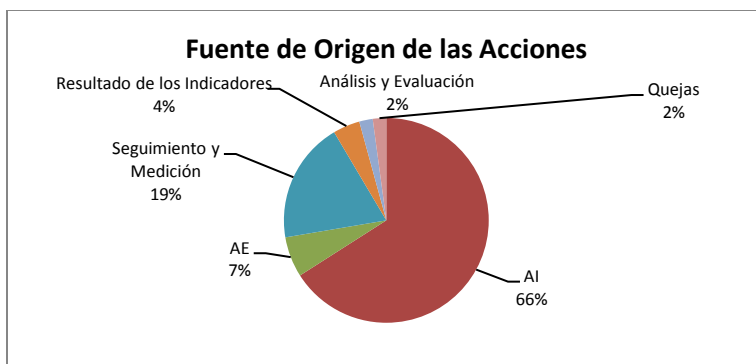
# Universidad Autónoma de Sinaloa

## Sistema de Gestión

### Revisión por la Dirección de Calidad

Dirección de Archivo General	Servicios de Archivo General	2	2	4
Dirección de Contabilidad General	Operación y Contabilidad	1	3	6
	Archivo Contable	2		
Dirección General de Recursos Humanos	Contratación de Personal de Base Académico, Administrativos y de Intendencia	3	3	6
Dirección de Personal	Control de Guardias	1	1	2
Escuela Preparatoria Lázaro Cárdenas	Servicios de Laboratorio de Prácticas Experimentales	1	1	2
Secretaría General	Recepción de Proyectos, Análisis y Dictaminación de Comisiones del HCU	1	1	2
Dirección de Contraloría Académica	Asignación y Control de Cargas Académicas	1	1	2
Dirección General de Servicio Social	asignación, seguimiento y Liberación de servicio social	3	3	6
Dirección General de Comunicación Social	Emisión de Semanario Buelna y Servicios de Atención a Eventos	2	2	4
Torre Académica Culiacán	Solicitud y prestación de Espacios Físicos	1	1	2
Centro de Computo Universitario Mazatlán	Solicitud, Asignación de Equipos y Físicos	1	1	2
Escuela Preparatoria Los Mochis	Servicios de laboratorio de prácticas Experimentales	3	3	6
Casa de la Cultura	Eventos culturales y Préstamo de Espacios Físicos	1	1	2
Dirección de Editorial	Edición, publicación y Difusión Editorial	2	2	4
Dirección de Radio UAS	Producción y transmisión de la Programación de radio UAS	2	2	4
Secretaría Administrativa de Rectoría	Atención y Seguimiento a Solicitud de Becas de la Comunidad estudiantil	1	1	2
Dirección de Construcción y Mantenimiento	Mantenimiento preventivo a infraestructura	1	1	2
Comisiones Mixtas de Capacitación	Programa de Capacitación	1	1	2
<b>TOTALES</b>		<b>47</b>	<b>47</b>	<b>100%</b>

Fuente de origen de las acciones										
SG							Retroalimentación del Cliente	Satisfacción del Cliente	Otros	Totales
SNC	AI	AE	Revisión por la Dirección	Seguimiento y Medición de los Procesos	Resultado de los Indicadores	Análisis de Datos	Quejas	Resultado de mediciones		
0	31	3	0	9	2	1	1	0	0	47
Porcentaje (%)	0	66	6	0	19	4	2	0	0	100



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

Comparativo de no conformidades y acciones correctivas										
Año	SG							Retroalimentación del Cliente	Satisfacción del Cliente	Total
	SNC	AI	AE	Revisión por la Dirección	Seguimiento y Medición de los Procesos	Resultado de los Indicadores	Análisis de Datos	Quejas	Resultado de mediciones	
2018	0	33	3	0	9	2	0	6	0	54
2019	0	31	3	0	9	2	1	1	0	47
Tendencia	=	-	=	=	=	=	+	-	=	-

El cuadro anterior muestra el comparativo de las no conformidades identificadas a febrero 2018 y febrero 2019, en donde se presenta una disminución de 7 no conformidades, esto a pesar que el alcance del





# Universidad Autónoma de Sinaloa

## Sistema de Gestión

### Revisión por la Dirección de Calidad

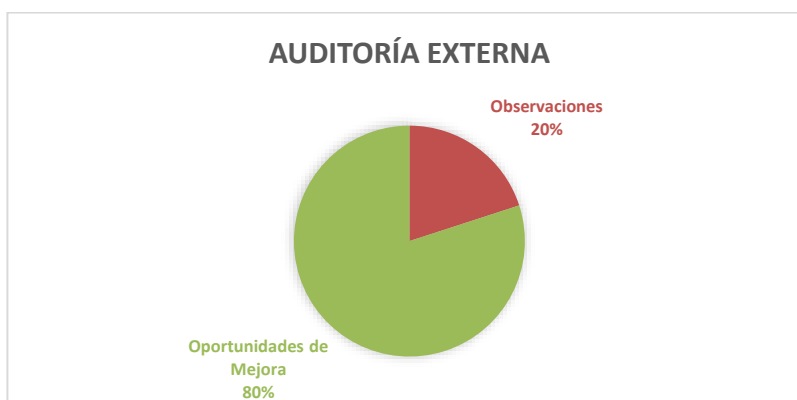
sistema de gestión ha aumentado con 4 procesos nuevos, sin embargo, se considera que aumenta el número de procesos que se encuentran con un mayor grado de implementación y control.

#### f) Resultados de Auditorías

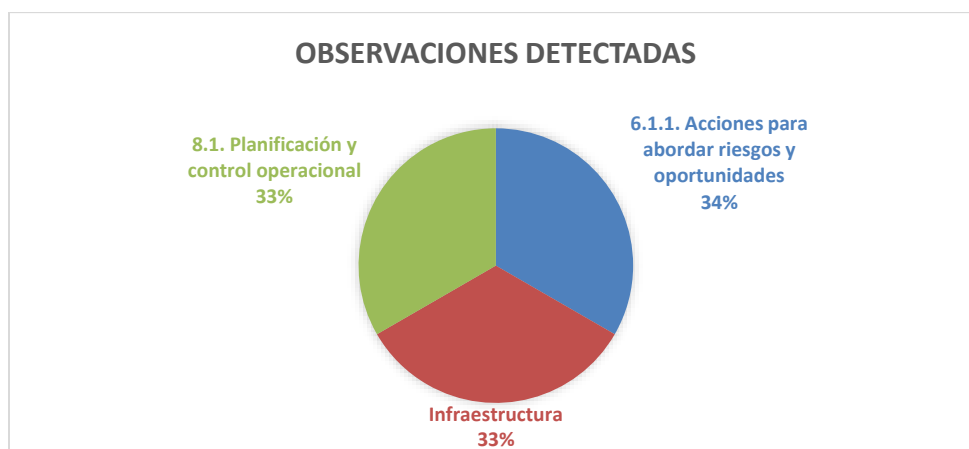
##### Auditorías Externas

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

Fecha de realización	No Conformidades	Observaciones	Oportunidades de Mejora
Marzo 2018	0	3	12
<b>Porcentaje (%)</b>	0	20	80



Observaciones detectadas		
Requisito de la Norma ISO 9001:2008	Hallazgos	%
6.1.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades	1	33
7.1.3. Infraestructura	1	33
8.1. Planificación y control operacional	1	34
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100</b>





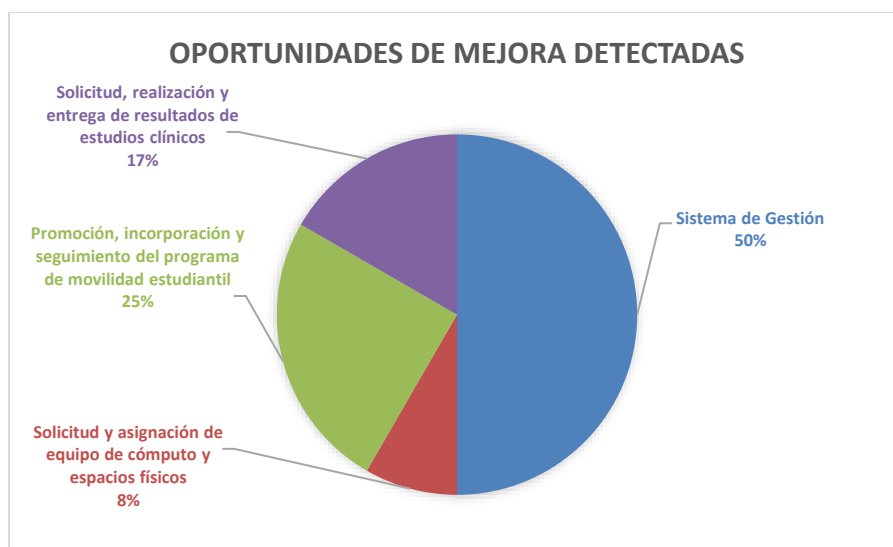


# Universidad Autónoma de Sinaloa

## Sistema de Gestión

### Revisión por la Dirección de Calidad

Oportunidades de mejora detectadas		
Unidad Organizacional / Proceso	Hallazgos	%
Sistema de Gestión	6	50
Solicitud y asignación de equipo de cómputo y espacios físicos	1	8
Promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil	3	25
Solicitud, realización y entrega de resultados de estudios clínicos	2	17
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100</b>



Análisis comparativo de los resultados de auditorías externas 2017-2018			
Fecha de realización	No Conformidades	Observaciones	Oportunidades de Mejora
Marzo 2017	0	3	12
Marzo 2018	0	3	12
<b>Tendencia</b>	<b>=</b>	<b>=</b>	<b>=</b>

Realizando un comparativo entre el ejercicio de auditoria externa 2017 y 2018, se puede observar en la tabla anterior que hubo el mismo número de hallazgos, sin embargo, fueron a diferentes puntos de la norma ISO 9001.

#### Auditorías Internas

Se realizó la auditoría interna 26 al sistema de gestión, la cual se enumera en el siguiente cuadro que contiene los hallazgos declarados en el informe respectivo:

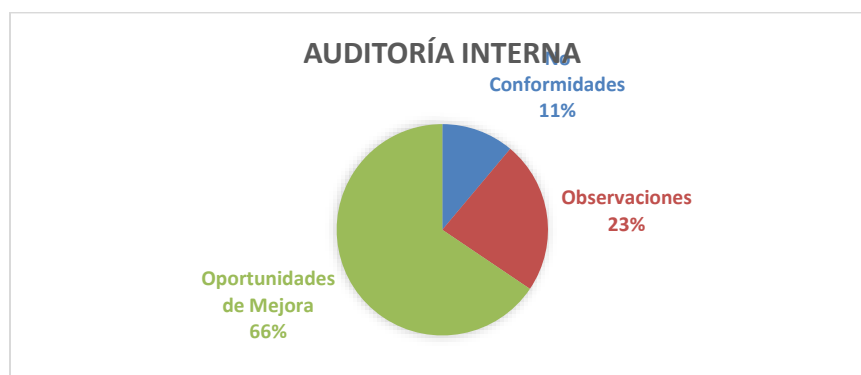
Auditoría Externa	Fecha	No Conformidades	Observaciones	Oportunidades de Mejora
Informe 26	Febrero 2019	10	21	59
<b>Porcentaje (%)</b>		11	23	66



# Universidad Autónoma de Sinaloa

## Sistema de Gestión

### Revisión por la Dirección de Calidad



No conformidades detectadas					
Requisito de la Norma ISO 9001:2015	Hallazgos	%	Unidad Organizacional/ Proceso	Hallazgos	%
6.2.1. Objetivos de la calidad	1	10	Sistema de Gestión	1	10
7.1.3. Infraestructura	1	10	Administrativo de rectoría	1	10
8.1. Planificación y control operacional	1	10	Atención y seguimiento de quejas para garantizar los derechos de la comunidad universitaria	2	20
8.5.3. Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos	1	10	Admisión al primer período de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura	1	10
8.7.1. Control de las salidas no conformes	1	10	Asignación, seguimiento y liberación del servicio social	1	10
9.1.2. Satisfacción del cliente	1	10	Emisión del Semanario Buelna y servicios de atención a eventos	1	10
9.1.3. Análisis y evaluación	2	20	Producción y transmisión de la programación de radio UAS, Programas, Promocionales y Enlaces Remotos	1	10
10.2. No conformidad y acción correctiva	2	20	Edición, Publicación y Difusión Editorial	2	20
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100</b>	<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100</b>



Observaciones detectadas					
Requisito de Norma ISO 9001:2015	Hallazgos	%	Unidad Organizacional/ Proceso	Hallazgos	%
7.1.3. Infraestructura	1	5	Sistema de Gestión	2	9
7.2. Competencia	5	24	Solicitud, Realización y Entrega de Resultados de Estudios Clínicos	1	5
7.5.2. Creación y actualización	2	9	Administrativo de rectoría	2	9
7.5.3. Control de la información documentada	2	9	Recepción de proyectos, análisis y determinación de factibilidad por parte de las comisiones para poder ser presentados ante el H. Consejo Universitario con el fin de emitir acuerdos	1	5



# Universidad Autónoma de Sinaloa

## Sistema de Gestión

### Revisión por la Dirección de Calidad

Observaciones detectadas					
Requisito de Norma ISO 9001:2015	Hallazgos	%	Unidad Organizacional/ Proceso	Hallazgos	%
8.2.2. Determinación de los requisitos para los productos y servicios	1	5	Admisión al primer período de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura	1	5
			Emisión del Semanario Buelna y servicios de atención a eventos	1	5
8.2.3. Revisión de los requisitos para los productos y servicios	2	9	Contratación de personal de base académico, administrativos y de intendencia y licencias	3	14
			Coordinación y Soporte para la Organización de Eventos	3	14
8.6. Liberación de los productos y servicios	1	5	Control de guardias	1	5
			Asignación y control de cargas académicas	1	5
9.1.1. Generalidades	1	5	Servicios al público	2	9
9.1.2. Satisfacción del cliente	2	10	Solicitud y prestación de espacios físicos	1	5
9.1.3. Análisis y evaluación	3	14	Solicitud y asignación de equipo de cómputo y espacios físicos (CCM)	1	5
10.2. No conformidad y acción correctiva	1	5	Producción y transmisión de la programación de radio UAS, Programas, Promocionales y Enlaces Remotos	1	5
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100</b>	<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100</b>



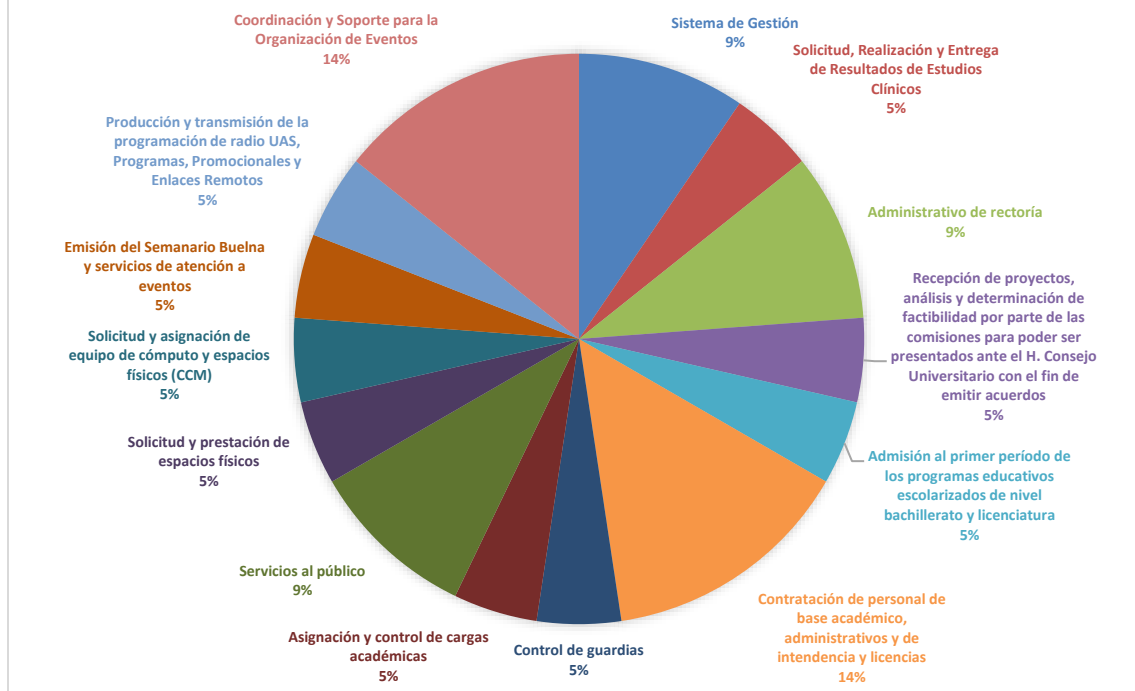


# Universidad Autónoma de Sinaloa

## Sistema de Gestión

### Revisión por la Dirección de Calidad

#### OBSERVACIONES DETECTADAS POR PROCESO



#### Oportunidades de mejora detectadas por proceso

PROCESO	Hallazgos	%
Sistema de Gestión	1	3
Solicitud, Realización y Entrega de Resultados de Estudios Clínicos	1	3
Solicitud de Sangre, Hemocomponentes y Selección de Donadores	1	3
Administrativo de rectoría	4	12
Recepción de proyectos, análisis y determinación de factibilidad por parte de las comisiones para poder ser presentados ante el H. Consejo Universitario con el fin de emitir acuerdos	1	3
Elaboración del presupuesto anual de egresos	1	3
Elaboración de la estadística básica	1	3
Egresos (Ventanilla de trámites generales)	1	3
Ingresos institucionales	1	3
Comprobación de gastos	2	6
Auditoría interna	1	3
Registro de egresos	1	3
Archivo contable	1	3
Apoyo administrativo de la Dirección de Contabilidad General	1	3
Elaboración de la nómina universitaria	1	3
Prestaciones sociales a los universitarios	3	9
Asignación y control de cargas académicas	2	6
Servicios al público	1	3
Certificación profesional	2	6
Servicios de atención a eventos académicos, diseño y comunicación y elaboración de constancias	3	9
Servicios de laboratorio de prácticas experimentales (EPLC)	1	3
Asignación, seguimiento y liberación del servicio social	1	3
Solicitud y prestación de espacios físicos	1	3
Atención y seguimiento de solicitud de beca a la comunidad estudiantil universitaria	1	3
Promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil	3	6
Solicitud y asignación de equipo de cómputo y espacios físicos. (CCM)	3	6
Servicios de laboratorio de prácticas experimentales (EPLM)	4	12
Emisión del Semanario Buelna y servicios de atención a eventos	2	6

Fecha de Actualización:  
30 de octubre de 2017

Versión:  
12

Página 20 de 31

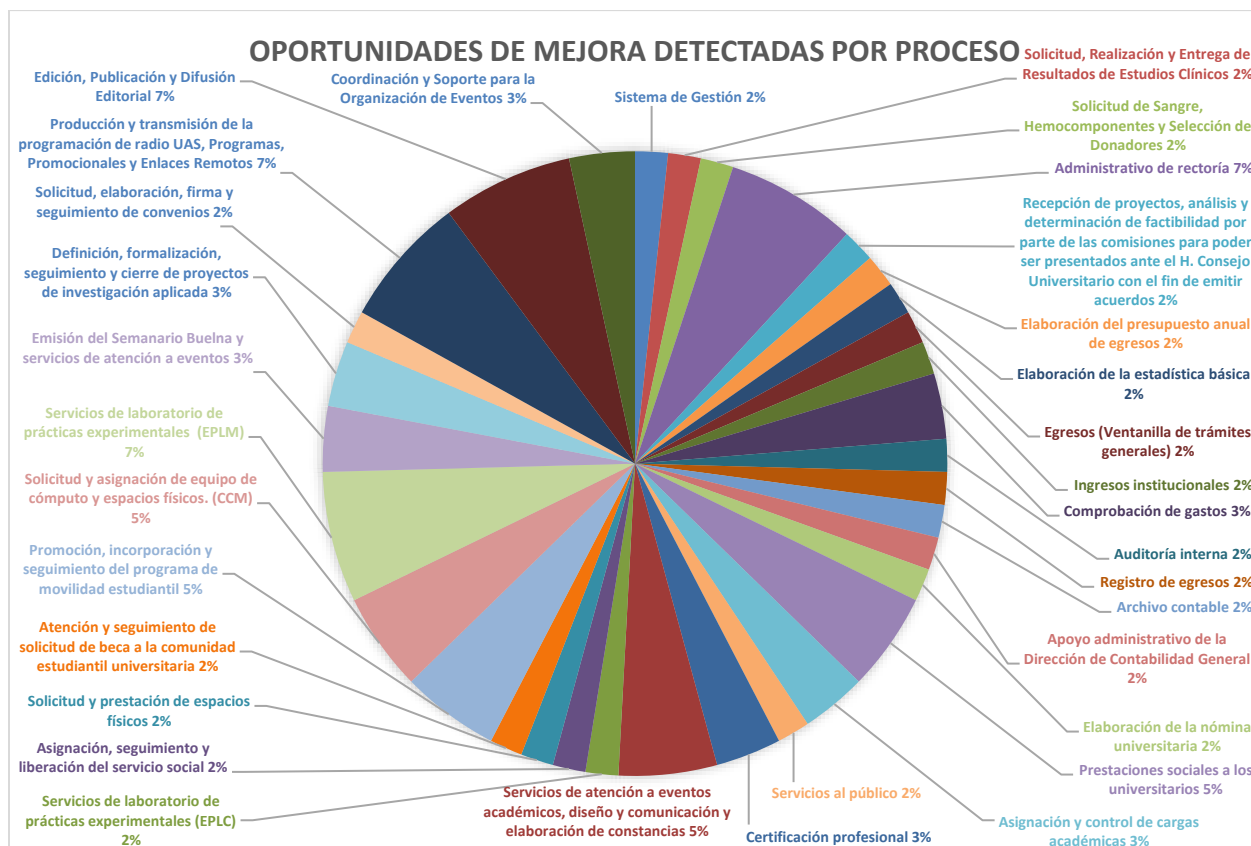


# Universidad Autónoma de Sinaloa

## Sistema de Gestión

### Revisión por la Dirección de Calidad

Definición, formalización, seguimiento y cierre de proyectos de investigación aplicada	2	6
Solicitud, elaboración, firma y seguimiento de convenios	1	3
Producción y transmisión de la programación de radio UAS, Programas, Promocionales y Enlaces Remotos	4	12
Edición, Publicación y Difusión Editorial	4	12
Coordinación y Soporte para la Organización de Eventos	2	6
<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>100</b>



Análisis comparativo de los resultados de auditorías internas 2018-2019				
Auditoría Interna	Fecha	No Conformidades	Observaciones	Oportunidades de Mejora
Informe 24	Febrero 2018	7	26	57
Informe 26	Febrero 2019	10	21	59
<b>Tendencia</b>		<b>+</b>	<b>-</b>	<b>+</b>

Como se puede observar en la tabla anterior hubo un aumento en las no conformidades detectadas y en las oportunidades de mejora, sin embargo, hubo una disminución en las observaciones. No se analiza el informe 25 ya que es referente a la auditoría de certificación ambiental, el cual no se considera en el alcance de la presente revisión.

#### g) Desempeño de los proveedores externos

- Cuando los productos y servicios de proveedores están destinados a incorporarse dentro de los propios productos y servicios del proceso, la DCBI provee a los procesos que integran el SG los productos necesarios para su operación y se asegura que los productos comprados cumplan con las especificaciones solicitadas, una vez concluidos los servicios de los proveedores contratados

Fecha de Actualización: 30 de octubre de 2017	Versión: 12	Página 21 de 31
--	----------------	-----------------



# Universidad Autónoma de Sinaloa

## Sistema de Gestión

### Revisión por la Dirección de Calidad

externamente, la DCBI los evalúa en función de su capacidad de suministro, da seguimiento a su desempeño y cuando es necesario los reevalúa basándose en su capacidad para proporcionar procesos o productos y servicios de acuerdo con los requisitos, durante el período de la presente revisión se realizó una evaluación a proveedores externos, la cual se enumera en la siguiente tabla:

Año	Proveedores evaluados	Promedio	Observaciones
2019	34	53.62	Una calificación de 40 o menor es reprobatoria

- Cuando los productos y servicios son proporcionados directamente a los clientes por proveedores externos, los órganos internos administrativos de las UO con procesos certificados evalúan a los proveedores en función de su capacidad para suministrar los productos y servicios de acuerdo con los requisitos, la cual se enumera en la siguiente tabla:

Año	Proceso	Proveedores evaluados	Promedio	Observaciones
2019	Solicitud de sangre, hemocomponentes y selección de donadores	5	54.4	
	Solicitud, realización y entrega de resultados de estudios clínicos	9	54.22	
	Emisión del Semanario Buelna y servicios de atención a eventos	-	-	No se han evaluado proveedores
	Edición, publicación y difusión editorial	1	60	

- Cuando un proceso, o una parte de un proceso, es proporcionado por un proveedor externo como resultado de la decisión de la UO, se incorpora dentro de la información documentada del proceso a lo cual se le da seguimiento y monitoreo en los objetivos y se evalúan a través de las encuestas de satisfacción a los usuarios, los procesos contratados externamente son:

Proceso	Parte del proceso contratado externamente
Admisión al primer período de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura	Aplicación del Examen Nacional de Ingreso a la Educación Media Superior y Superior
Aprobación, Programación, Ejecución y Seguimiento de Eventos Culturales y Prestación de Espacios Culturales e Infraestructura	Servicios artísticos y culturales, equipo e infraestructura

#### h) Adecuación de los Recursos

Los procesos que integran el SG concluyen que los recursos (humano, financiero y tecnológico) son adecuados para garantizar el desarrollo de las actividades planificadas, dicha información se puede constatar en el ejercicio de revisión por la dirección de calidad particular de cada proceso, sin embargo, existen procesos que declaran que los recursos no son adecuados para el desarrollo de las actividades, éstos procesos se enlistan a continuación:

Recepción de proyectos, análisis y determinación de factibilidad por parte de las comisiones para poder ser presentados ante el H. 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

Ingresos institucionales

Certificación laboral

Control de guardias

Fecha de Actualización: 30 de octubre de 2017	Versión: 12	Página 22 de 31
--	----------------	-----------------



# Universidad Autónoma de Sinaloa

## Sistema de Gestión

### Revisión por la Dirección de Calidad

Prestaciones sociales a los universitarios

Servicios de archivo general

Servicios al público del SIBIUAS

Desarrollo de colecciones

Procesos técnicos

Certificación profesional

Solicitud de sangre, hemocomponentes y selección de donadores

Servicios de laboratorio de prácticas experimentales (EPLC)

Asignación, seguimiento y liberación del servicio social

Aprobación, programación, ejecución y seguimiento de eventos culturales y prestación de espacios culturales e infraestructura

Edición, publicación y difusión editorial

#### i) Eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades

Los procesos que integran el SG evalúan las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades, dicha información se puede constatar en el ejercicio de revisión por la dirección de calidad particular de cada proceso, sin embargo, existen procesos que declaran que sus acciones no fueron eficaces, algunos declararon que, si fueron eficaces y existen procesos que aún no necesitan evaluar sus riesgos, a continuación, se enlistan los procesos:

Procesos que tuvieron acciones eficaces	Procesos que no tuvieron acciones eficaces o no evaluaron sus riesgos	Procesos que aún no necesitan evaluar sus riesgos
Comprobación de gastos	Administrativo de Rectoría	Egresos (Ventanilla de trámites generales)
Auditoría interna	Archivo contable	Ingresos institucionales
Elaboración, seguimiento y evaluación del plan	Solicitud y asignación de equipo de cómputo y espacios físicos (CCU)	Registro de ingresos
Elaboración del presupuesto anual de egresos	Desarrollo de colecciones	Certificación laboral
Servicios de archivo general	Procesos Técnicos	Control de guardias
Solicitud y asignación de equipo de cómputo y espacios físicos (CCM)	Servicios al Público	Elaboración de la nómina universitaria
Elaboración de la estadística básica	Emisión de certificados de estudios	Prestaciones sociales a los universitarios
Solicitud de sangre, hemocomponentes y selección de donadores	Promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil	Asignación y control de cargas académicas
Solicitud, realización y entrega de resultados de estudios clínicos	Admisión al primer período de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura	Aprobación, programación, ejecución y seguimiento de eventos culturales y prestación de espacios culturales e infraestructura.
Definición, formalización, seguimiento y cierre de proyectos de investigación aplicada	Servicios de laboratorio de prácticas experimentales (EPLM)	Solicitud, elaboración, firma y seguimiento de convenios
Asignación y control de cargas académicas	Certificación profesional	Definición, formalización, seguimiento y cierre de proyectos de investigación aplicada
Servicios de atención a eventos académicos, diseño y comunicación y elaboración de constancias	Contratación de personal de base académico, administrativos y de intendencia y licencias	Producción y transmisión de la programación de radio UAS; Programas, Promocionales y Enlaces Remotos
Emisión del Semanario Buelna y servicios de atención a eventos.		Edición, publicación y difusión editorial
Asignación, seguimiento y liberación del servicio social		Coordinación y Soporte para la Organización de Eventos
<b>Fecha de Actualización:</b> 30 de octubre de 2017	<b>Versión:</b> 12	Página 23 de 31





# Universidad Autónoma de Sinaloa

## Sistema de Gestión

### Revisión por la Dirección de Calidad

Procesos que tuvieron acciones eficaces	Procesos que no tuvieron acciones eficaces o no evaluaron sus riesgos	Procesos que aún no necesitan evaluar sus riesgos
Servicios informáticos y seguridad de la base de datos		Apoyo administrativo de la Dirección de Contabilidad General
Operación y contabilidad		Registro de egresos
Atención y seguimiento de solicitud de beca a la comunidad estudiantil universitaria		Solicitud y prestación de espacios físicos
Recepción de proyectos, análisis y determinación de factibilidad por parte de las comisiones para poder ser presentados ante el H. Consejo Universitario con el fin de emitir acuerdos		
18	12	17

#### j) Oportunidades de Mejora

Los procesos que integran el SG de la UAS mejoran continuamente su eficacia a través de un plan de mejora continua anual, de acuerdo al procedimiento para planes de mejora y a la guía para su elaboración, se presenta la evaluación de los planes de mejora 2018 y si ya cuentan con su plan de mejora 2019 en la siguiente tabla:

Proceso	Porcentaje de cumplimiento		Plan de mejora 2019 elaborado	
	2017	2018	Si	No
Administrativo de rectoría	100	100	X	
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
Atención y seguimiento de quejas para garantizar los derechos de la comunidad universitaria	100	0		X
Planeación, programación, Presupuestación y evaluación institucional	100	100	X	
Elaboración de la estadística básica	100	100	X	
Emisión de certificados de estudio	100	100	X	
Admisión al primer periodo de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura	100	100	X	
Contratación de personal de base académico, administrativo y de intendencia	100	100		X
Egresos (ventanilla de trámites generales)	80	100	X	
Ingresos institucionales	100	100	X	
Comprobación de gastos	100	100	X	
Auditoría interna	100	100	X	
Registro de ingresos	100	100		X
Registro de egresos	100	100		X
Operación y contabilidad	66.67	0		X
Archivo contable	100	0	X	
Apoyo administrativo de la dirección de contabilidad general	100	100		X
Certificación laboral	100	100	X	
Control de guardias	100	100	X	
Elaboración de la nómina universitaria	100	100	X	
Prestaciones sociales a los universitarios	100	100	X	
Asignación y control de cargas académicas	100	100	X	
Servicios de archivo general	100	100	X	
Servicios informáticos y seguridad de la base de datos	100	100	X	
Servicios al público	100	100	X	
Desarrollo de colecciones	100	100	X	
Procesos técnicos	100	100	X	
Certificación profesional	100	100	X	
Servicios de atención a eventos académicos, diseño y comunicación y elaboración de constancias	100	100	X	
Solicitud de sangre, hemocomponentes y selección de donadores	100	100	X	
<b>Fecha de Actualización:</b> 30 de octubre de 2017	<b>Versión:</b> 12		Página 24 de 31	





# Universidad Autónoma de Sinaloa

## Sistema de Gestión

### Revisión por la Dirección de Calidad

Proceso	Porcentaje de cumplimiento		Plan de mejora 2019 elaborado	
	2017	2018	Si	No
Solicitud, realización y entrega de resultados de estudios clínicos	100	100	X	
Servicios de laboratorio de prácticas experimentales (EPLC)	79.17	100	X	
Asignación, seguimiento y liberación del servicio social	100	100	X	
Atención y seguimiento de solicitud de becas a la comunidad estudiantil universitaria	42.86	100		X
Solicitud y asignación de equipos de cómputo y espacios físicos (CCU)	100	100	X	
Solicitud y prestación de espacios físicos	100	100	X	
Aprobación, programación, ejecución y seguimiento de eventos culturales y prestación de espacios culturales e infraestructura	100	95	X	
Promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil	100	100	X	
Servicios de laboratorio de prácticas experimentales (EPLM)	100	66.67	X	
Solicitud y asignación de equipos de cómputo y espacios físicos (CCM)	100	84.21	X	
Emisión del semanario Buelna y servicios de atención a eventos	100	100.00	X	
Definición, formalización, seguimiento y cierre de proyectos de investigación aplicada	100	100		X
Solicitud, elaboración, firma y seguimiento de convenios	N/A	N/A	X	
Producción y transmisión de la programación de radio UAS	N/A	N/A	X	
Edición, publicación y difusión editorial	N/A	N/A	X	
Coordinación y soporte para la organización de eventos	N/A	N/A	N/A	N/A
Porcentaje global	96.63 %	91.32 %	37	9

De igual forma los procesos realizaron una evaluación de la eficacia del plan de mejora 2018, de forma general los procesos declaran lo siguiente:

- Se logró el efficientar el análisis y estadísticas.
- Información veraz y oportuna.
- Mejor comunicación con las partes interesadas.
- Evaluación de objetivos más ágil y de forma confiable.
- Optimización de tiempos.
- Mayor Satisfacción de los usuarios y eficiencia de los procesos.
- Mejora en información documentada legal aplicable.
- Mejora en capacitaciones continuas, análisis de indicadores del proceso, infraestructura, comunicación con los usuarios.
- Mayor Involucramiento del personal operativo y clara identificación de riesgos de cada uno de los procesos.
- Formación y competencia adecuada para los operativos de los procesos.

Sin embargo, algunos procesos no entregaron su evaluación de eficacia, los cuales se listan a continuación:

- 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
- Registro de egresos
- Operación y contabilidad
- Archivo contable
- Elaboración de la nómina universitaria
- Certificación profesional
- Servicios de atención a eventos académicos, diseño y comunicación y elaboración de constancias
- Solicitud de sangre, hemocomponentes y selección de donadores
- Servicios de laboratorio de prácticas experimentales (EPLC)
- Solicitud y asignación de equipos de cómputo y espacios físicos (CCU)
- Solicitud y prestación de espacios físicos
- Aprobación, programación, ejecución y seguimiento de eventos culturales y prestación de espacios culturales e infraestructura



# Universidad Autónoma de Sinaloa

## Sistema de Gestión

### Revisión por la Dirección de Calidad

- Servicios de laboratorio de prácticas experimentales (EPLM)
- Emisión del semanario Buelna y servicios de atención a eventos
- Solicitud, elaboración, firma y seguimiento de convenios
- Producción y transmisión de la programación de radio UAS
- Edición, publicación y difusión editorial

Además, se realizó la auditoría interna No. 26, donde se detectaron oportunidades de mejora. A continuación, se muestran los hallazgos citados en el informe de auditoría:

PROCESO	OPORTUNIDAD DE MEJORA
Sistema de Gestión	Sería conveniente que se determine cuando y quien revisará el contenido de los documentos en los momentos de creación y/o actualización, utilizando como referencia la Guía para la Elaboración de la Información Documentada ya que esta proporciona criterios específicos para elaborar el contenido de los documentos.
Solicitud de sangre, hemocomponentes y selección de donadores	Sería recomendable valorar desde la planificación presupuestal las necesidades que tengan relación con la validez de las mediciones ya que están directamente relacionados con la calidad del producto, tales como: mantenimiento y calibración de los equipos.
Solicitud, realización y entrega de resultados de estudios clínicos	Se recomienda que en el perfil de puesto de Responsable de proceso V3 del 31/10/2017, en su sección de responsabilidad defina el dar seguimiento y realizar los informes de cumplimiento de los objetivos de calidad.
Administrativo de rectoría	Se recomienda fortalecer la comprensión de su contexto de acuerdo a los planes mencionados. Se recomienda revisar la coincidencia de la información documental de perfiles de puesto de con lo establecido en el procedimiento específico en el caso del Auxiliar Administrativo de Rectoría. Se recomienda que se realice capacitaciones en torno a los conocimientos declarados en los perfiles de puesto y actualizar los CV en el módulo del SG. Durante la auditoría se mostró la cédula de comunicación V1 del 30/10/18. Se recomienda socializar con el personal involucrado dicho documento.
Coordinación y Soporte para la Organización de Eventos	Sería benéfico fortalecer la comunicación con los titulares de unidades organizacionales y académicas concerniente a la información del servicio que prestan. Sería conveniente establecer en los requisitos y criterios de aceptación para el producto y servicio el tiempo para la recepción de las solicitudes de servicios de las unidades académicas y organizacionales.
Recepción de proyectos, análisis y determinación de factibilidad por parte de las comisiones para poder ser presentados ante el H. Consejo Universitario con el fin de emitir acuerdos	Se recomienda, clarificar el procedimiento específico, cual es la solicitud que debe firmarse y sellarse.
Elaboración del presupuesto anual de egresos	Es altamente recomendable revisar los Requisitos y Criterios de Aceptación para el Producto y Servicio, v6, 30/10/2017 para considerar establecer la etapa de Planeación al menos un mes antes de elaborar el Plan Anual de Egresos y considerar los riesgos pertinentes.
Elaboración de la estadística básica	Se recomienda analizar alguna estrategia institucional con la cual se agilice la entrega del formato 911.
Admisión al primer período de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura	Se recomienda reforzar los mecanismos para la adquisición de las competencias y asegurar si dichos conocimientos se obtuvieron.
Egresos (Ventanilla de trámites generales)	El proceso tiene identificadas las partes interesadas en los documentos plan de la calidad V13 y Requisitos y Criterios de Aceptación del Producto y Servicio V13, en los cuales menciona a estudiantes, personal de UO, titulares de UO, proveedores, entidades públicas; se podría mejorar especificando las entidades públicas aplicables al proceso.
Ingresos institucionales	El proceso tiene identificadas las partes interesadas en los documentos plan de la calidad V11 y Requisitos y Criterios de Aceptación del Producto y Servicio V12, en los cuales menciona a estudiantes, maestros, proveedores, UO, organismos públicos; se podría mejorar especificando los organismos públicos aplicables al proceso.
Comprobación de gastos	En el caso de los objetivos relacionados con la capacitación y asesoría sería recomendable revisar la redacción de las metas para que el verbo operacional en este caso "Capacitar" y "Asesorar" estén dirigidos hacia un sujeto que reciba estos servicios. Además, en el caso de las capacitaciones sería conveniente incluir en la formula a las capacitaciones programadas ya que actualmente solo se consideran las solicitadas por el usuario.



# Universidad Autónoma de Sinaloa

## Sistema de Gestión

### Revisión por la Dirección de Calidad

PROCESO	OPORTUNIDAD DE MEJORA
	Sería recomendable revisar estos perfiles para hacerlos más ligeros y orientar las responsabilidades directamente a las actividades dirigidas al producto o servicio del proceso.
Auditoría interna	Sería recomendable revisar estos perfiles para hacerlos más ligeros y orientar las responsabilidades directamente a las actividades dirigidas al producto o servicio del proceso.
Registro de egresos	Se podría analizar el aumento de meta la cual alcanzan holgadamente.
Archivo contable	Se sugiere revisar el apartado legales y reglamentarios procurando ser más específicos sobre que incisos son los realmente aplicables de la Ley de Archivo General.
Apoyo administrativo de la Dirección de Contabilidad General	Se podría mejorar el desarrollo de "Información para Cumplimiento de las Obligaciones con Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública" siendo más detalladas las actividades y la autorización que se realiza antes de enviar la información.
Elaboración de la nómina universitaria	Se recomienda que en la revisión anual y actualización de la información documentada se tome en cuenta el periodo de revisión que tiene la DSGC y que solo hasta su validación y publicación se considera vigente.
Prestaciones sociales a los universitarios	Se sugiere valorar la expectativa de la parte interesada (FONACOT) de incorporar en la planificación operacional del proceso: el envío a la dirección de sueldos y salarios de los créditos otorgados a universitarios para su descuento correspondiente. Expresa responsable del proceso que una vez que recibe el aviso automático de afiliación al IMSS se comunica de manera informal a los coordinadores de control escolar. Considerando la relevancia de este producto se sugiere formalizar una vía de comunicación efectiva con las partes interesadas. Se sugiere formalizar como información conservada la bitácora que funge como solicitud para crédito FONACOT.
Asignación y control de cargas académicas	Se recomienda fortalecer el manejo del Plan de Desarrollo Institucional vigente y Plan de Desarrollo Estratégico de la UO y como su contexto está vinculado como elemento de entrada para la planificación del proceso.
Servicios al público	Se recomienda establecer algún mecanismo de revisión al respecto derivado del impacto de la actividad en la preservación del acervo y en la percepción del usuario.
Certificación profesional	Se recomienda fortalecer el control de la información documentada como evidencia de la competencia, en relación a capacitaciones tomadas en norma, riesgos y el SGC. Se recomienda revisar los documentos objetivo de la calidad del proceso y el reporte mensual de certificaciones para que exista correspondencia en la fórmula de cálculo y el indicador.
Servicios de atención a eventos académicos, diseño y comunicación y elaboración de constancias	Se recomienda que en su plan de calidad fortalezcan la identificación de sus salidas (como producto o servicios) de acuerdo a las necesidades de sus clientes; ejemplo la salida de la solicitud de elaboración de constancias es la constancia (producto). Se recomienda que en la cédula de comunicación V1 del 30/10/17 en el renglón del desempeño del proceso y oportunidades de mejora, apartado ¿a quién comunica?, se incluya a todo el personal del proceso involucrado además del Titular de la FACES. Se recomienda en el formato de encuesta para satisfacción a usuarios V8 al 30/10/17, en el apartado donde se indica el área de atención del servicio, se especifique cuando es solicitud de constancias o comunicación y diseño.
Servicios de laboratorio de prácticas experimentales (EPLC)	Sería recomendable incluir los riesgos y su tratamiento por rotación o cambio de personal incluyendo el de responsable de proceso por motivos de permisos o derechos de contractuales ( ejemplo: sabáticos).
Asignación, seguimiento y liberación del servicio social	Sería recomendable actualizar el currículo de los coordinadores de servicio social de unidad académica o en su caso tomar las acciones pertinentes.
Solicitud y prestación de espacios físicos	Se recomienda analizar la información de los servicios prestados por meses de calendario mediante instrumentos gráficos que les permitan identificar aspectos de mejora.
Atención y seguimiento de solicitud de beca a la comunidad estudiantil universitaria	Se recomienda identificar en su plan de calidad V2 al 30/10/17, los tipos de solicitud de becas institucionales, en caso de ser nueva solicitud o de renovación, ya que así lo contemplan en los reportes anual de cumplimiento al objetivo.
Promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil	En las Unidades Académicas Facultad de trabajo Social, Escuela de Derecho Guasave se recomienda tener un programa de mantenimiento preventivo para los equipos de cómputo que favorezca el funcionamiento y rapidez de acceso a la información. Se recomienda seguimiento del trámite de título en la Facultad de Trabajo Social Mochis y fortalecer el manejo de la plataforma del SGC del personal de la Facultad de Trabajo Social Mochis y en la Escuela de Derecho Guasave. Se recomienda fortalecer la evidencia y formación en la interpretación del análisis de los datos referente a la encuesta general de satisfacción de usuarios y al buzón de quejas y sugerencias.
Solicitud, elaboración, firma y seguimiento de convenios	Se recomienda fortalecer en el sistema institucional de gestión de convenios para que se pueda mostrar un análisis del estado, del resultado de los convenios y las evaluaciones de seguimiento y compromisos durante cualquier periodo.



# Universidad Autónoma de Sinaloa

## Sistema de Gestión

### Revisión por la Dirección de Calidad

PROCESO	OPORTUNIDAD DE MEJORA
Solicitud y asignación de equipo de cómputo y espacios físicos (CCM)	Se recomienda que la alta dirección comunique al personal sobre el perfil al que pertenecen y puedan atender de acuerdo a ello, sus responsabilidades y autoridades, independientemente de que pudieran realizar funciones adicionales de apoyo. De igual manera, se sugiere la revisión de los perfiles de puestos respecto a los rangos de edad, ya que actualmente se cuenta con una persona que se ubica en el límite de dicho rango. Se muestra Matriz de Riesgos y Oportunidades. Se recomienda la inclusión de riesgos por incendios e inundaciones en dicha matriz. Se recomienda realizar la estandarización de la documentación fuente para la medición que favorezca al seguimiento de los objetivos de calidad.
Servicios de laboratorio de prácticas experimentales (EPLM)	Se recomienda que se proporcione capacitación en Sistemas de Gestión y Normas ISO 9001:2015 de manera que mejore su comprensión de la importancia de su función para el éxito del proceso, así como se tenga claridad de qué forma se relaciona su organización con las partes interesadas, de cómo pueden verse afectadas o pueden afectar al cumplimiento de los requisitos y criterios de aceptación de su producto y de la relevancia de su revisión periódica. La organización muestra perfiles de puesto acordes, que describen las competencias necesarias para la realización de sus funciones y currículums correspondientes. Se recomienda su actualización oportuna. Se recomienda que se formulen estrategias para que las personas obtengan la capacitación pertinente al respecto. Si bien la unidad académica muestra una cédula de comunicación sería recomendable que ésta contemple la comunicación del reglamento de laboratorio al alumno y padre de familia a través del curso de inducción a la actividad experimental en concordancia con su procedimiento específico V2 del 30/10/17 y su tabla de requisitos y criterios de aceptación del producto y servicio V2 del 30/10/17.
Emisión del Semanario Buena y servicios de atención a eventos.	Se recomienda que para la nueva versión del documento el tratamiento sea compartir en lo referido a la Secretaría de Administración y Finanzas. Se recomienda incluir la capacitación en Norma ISO 9001:2015 en las mejoras para 2019.
Definición, formalización, seguimiento y cierre de proyectos de investigación aplicada	Sería recomendable evaluar la eficacia de las acciones tomadas. Sería recomendable ampliar el listado de formación de la sección de capacitación.
Producción y transmisión de la programación de radio UAS; Programas, Promocionales y Enlaces Remotos	Sería benéfico fortalecer la comunicación y la disposición de la política de la calidad a los actores involucrados en la realización del proceso y partes interesadas pertinentes. Sería conveniente fortalecer la formación en materia de la Norma ISO 9001:2015 y el uso del Módulo SG a los actores involucrados en el proceso. Sería relevante fortalecer la clasificación de los diferentes tipos de solicitudes de servicios recibidas (programas, promocionales, maestros de ceremonias y cualquiera de otro tipo). Sería destacable que se consideraran los lineamientos de determinación de la muestra para la aplicación de las encuestas.
Edición, publicación y difusión editorial	Se recomienda revisar el Plan de Desarrollo Estratégico (PED) de la Dirección de Editorial y POA, para la distribución cuantitativa de las publicaciones por año. Se recomienda incorporar en el Plan Estratégico de Desarrollo de la Dirección de Editorial, Plan de la Calidad a la Cámara Nacional de la Industria Editorial Mexicana (CANIEM) y al Instituto Nacional del Derecho de Autor (INDAUTOR) y considerar sus requisitos en RCAPYS para la generación del ISBN. Se recomienda valorar medidas de control de incendios en el espacio de almacén (tipo y vigencia de extintores), así como el uso de equipo de protección personal (cubre bocas, fajas, entre otros). Se sugiere revisar el mecanismos de medición y metas para que sea alcanzable considerando el alcance del proceso y su capacidad para generar los productos.

#### IV. SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

##### 1. Oportunidades de mejora

De manera general los procesos que integran el SG declaran que se retomaran las oportunidades de mejora identificadas en la auditoria interna no. 26, además algunos procesos integran mejoras identificadas en el desarrollo de sus actividades, dichas mejoras se pueden constatar en el ejercicio de revisión por la dirección de calidad particular de cada proceso.



# Universidad Autónoma de Sinaloa

## Sistema de Gestión

### Revisión por la Dirección de Calidad

#### 2. Necesidades de cambio del SG y sus procesos

De igual forma los procesos que integran el SG declaran necesidades de adecuación en los procedimientos, requisitos, servicios y productos, capacitación para el personal que realiza actividades que impactan en los procesos certificados, sobre temas técnicos, relacionados con la Norma ISO 9001:2015, el procedimiento de satisfacción a usuarios y de desarrollo humano, realizar gestiones y acciones en la perspectiva de mantener una mejora continua, todo en la observancia de la satisfacción del cliente, dichas necesidades de cambio se pueden constatar en el ejercicio de revisión por la dirección particular de cada proceso.

#### 3. Identificación de Necesidades de Recursos

Los procesos que integran el SG identifican sus necesidades de recursos, las cuales se detallan a continuación:

Necesidades de recursos				
Proceso	Financieros	Materiales	Humanos	Infraestructura
Solicitud de sangre, hemocomponentes y selección de donadores	Autorización del programa de capacitación anual. Software para hemovigilancia	1 microscopio 6 mesas de trabajo 2 Selladores para ambas áreas de flebotomía. 2 contenedores térmicos para traslado de órganos y tejidos. 1 equipo de cómputo para capacitaciones		Reubicación del espacio de hemodiálisis, ya que debido al aumento en la demanda de consulta del Servicio de Nefrología y los pacientes en tratamiento con hemodiálisis, el espacio es insuficiente. Espacio físico para el responsable de proceso de calidad.
Solicitud, realización y entrega de resultados de estudios clínicos	Recurso para incorporar nuevos estudios de laboratorio.	Equipo de cómputo e impresoras.	Se requiere estabilidad laboral del personal de laboratorio.	Incorporar espacios para mejorar los servicios del laboratorio.
Atención y seguimiento de quejas para garantizar los derechos de la comunidad universitaria	Gasto operativo para: Gasolina Camiones Viáticos para acudir a las UA.	Materiales para oficina: Hojas, tóner, plumas, clips 1 automóvil funcionando.	Personal operativo: Defensor Elementos foráneos Difusión de la DDU	Espacio para llevar a cabo las reuniones y dar la atención a grupos. Espacios individuales para atender los casos.
Egresos (Ventanilla de trámites generales)		Impresora (2) Sillas (2) Cajones de Escritorios (3) Refrigerador		Mantenimiento preventivo: Impermeabilización de cristales para que no se filtre el agua de lluvias. Fumigación. Iluminación Aires acondicionados
Ingresos institucionales		Computadora e impresora	1 persona	
Comprobación de gastos		Gestionar adaptaciones al SIF para ambos procesos con la finalidad de mejorar la eficiencia de operación. Gestionar la reposición de auto siniestrado asignado a esta dirección.		
Auditoría interna				
Registro de ingresos		2 sillas.		
Registro de egresos		1 silla.		
Operación y contabilidad		1 Equipo de computo		
Archivo contable		2 sillas.		Un espacio físico adecuado que garantice la salvaguarda e integridad de la documentación.
Apoyo administrativo de la Dirección de Contabilidad General		2 sillas.		
Certificación laboral		4 Computadora 4 impresora	Capacitación Técnica para el personal del Área	Remodelación de espacios físicos del Área Técnica de Certificación Laboral





# Universidad Autónoma de Sinaloa

## Sistema de Gestión

### Revisión por la Dirección de Calidad

Necesidades de recursos				
Proceso	Financieros	Materiales	Humanos	Infraestructura
		Impresora a color para credenciales de Identificación Universitaria	Técnica de Certificación Laboral	
Control de guardias		Fotocopiadora Lámparas para veladores Máquina Sopladora para Conserjes	Capacitación Técnica para el personal de veladores y conserjes	Remodelación de espacios físicos del Área Técnica de Control de Guardias
Prestaciones sociales a los universitarios	Recursos para capacitación. Recursos para mantenimientos menores de oficina.	5 Computadoras 2 Impresoras 1 Laptop		Pintura
Servicios de archivo general	Viáticos para asistencia a eventos archivísticos	1 Copiadora 1 Impresoras 1 Nebulizador Aire acondicionado integral Sistema integral contra incendios	Personal para dar seguimiento al Reglamento General del SIAU, relativo al organigrama.	Mantenimiento a aires acondicionados. Sistema integral contra incendios. Tabla para la repisa de Oficialía de Partes. Impermeabilización general para evitar inundaciones. Dos techumbres, una para entrada principal y otra para salida de emergencia. Infraestructura para archivo de concentración e histórico. Fumigación contra termita e insectos varios y mantenimiento de estaciones cebaderas. Mantenimiento a ozonificadores.
Servicios al público del SIBIUS <sup>SP</sup>	Viáticos	Computadoras, impresoras consumibles. Arcos de seguridad	Asignación de personal en algunas bibliotecas departamentales	Limpieza, pintura, iluminación, aire acondicionado, detector de humo y deshumidificadores.
Desarrollo de colecciones	Viáticos	RDA, Material para restauración, LC en línea, computadoras, consumibles y scanner.	Personal con perfil adecuado	Pintura de área, limpieza
Procesos técnicos	Viáticos	Libros, revistas, videos. Periódicos. Cintillas y chip de seguridad	Personal calificado en el área	Remozamiento de las áreas de trabajo
Certificación profesional		Consolidación del título electrónico	Personal	Pintar el área División interna para cubículo de reuniones con el personal
Servicios de atención a eventos académicos, diseño y comunicación y elaboración de constancias		Computadoras		Limpiar áreas
Servicios de laboratorio de prácticas experimentales (EPLC)		Materiales y reactivos contemplados en el Registro de Requerimientos Semestrales de Equipos, Materiales y Reactivos. Termómetros de 200°C. Diafragmas. Aditamento para instalación adecuada del equipo de cómputo existente para proyección multimedia. Extintor para área de bodega. Señaléticas de ruta de evacuación. Impresora Láser propia del proceso y su correspondiente(s) cartucho(s) de tinta en negro y de ser posible a color. Software de cámara de microscopio. Hojas Blancas Material de limpieza Hojas para notas y recordatorios (post it)	Personal directivo con capacitación pertinente en la Norma 9001:2015 Docentes de asignatura con potencial de integración al proceso, preparado conforme al Perfil de Puesto. Docentes de asignatura de laboratorio con capacitación de acuerdo a nuevos planes de estudio.	Pintura y tratamiento para el control de salitre en paredes. Mantenimiento constante de los sistemas de drenaje de las mesas. Impermeabilización del techo y eliminación de filtraciones hídricas Instalación de tinaco
Asignación, seguimiento y liberación del servicio social	Se cuenta con el fondo revolvente mensual.	Equipo de computo Cañones Software nuevo para el seguimiento del servicio social	Personal asesor/supervisor de proyectos de servicio social.	Construcción de cubículos en la DGSS, identificación de áreas.
Fecha de Actualización: 30 de octubre de 2017		Versión: 12		Página 30 de 31



# Universidad Autónoma de Sinaloa

## Sistema de Gestión

### Revisión por la Dirección de Calidad

Necesidades de recursos				
Proceso	Financieros	Materiales	Humanos	Infraestructura
Atención y seguimiento de solicitud de beca a la comunidad estudiantil universitaria		1 escáner 1 impresora 1 computadora de escritorio 1 proyector 1 computadora portátil		
Aprobación, programación, ejecución y seguimiento de eventos culturales y prestación de espacios culturales e infraestructura.	Aumento al Gasto operativo de la CGEC acorde a las necesidades de la UO y su PDI.	Adquisición de materia prima para el área de infraestructura.	Capacitación el personal en protección civil	Mantenimiento correctivo a los centros culturales de las unidades regionales.
Promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil			Capacitación continua en el proceso para el personal	Mantenimiento preventivo en el los equipos de cómputos de los involucrados.
Solicitud y asignación de equipo de cómputo y espacios físicos (CCM)		Equipo audiovisual de respaldo.		Pintar áreas Mantenimiento aires acondicionados. Renovación de lámparas en mal estado.
Servicios de laboratorio de prácticas experimentales (EPLM)		Se requiere la necesidad de microscopios modernos y en óptimas condiciones para el cumplimiento eficaz de las prácticas. De igual forma materiales y reactivos adecuados y suficientes para los dos laboratorios (Laboratorio Experimental de Química y Biología y Laboratorio Experimental de Física).		
Edición, publicación y difusión editorial		Equipo de protección del personal de almacén y control de incendios (dar servicio a los extintores que ya se tienen) Mobiliario de oficina (sillas semiejecutivas, escritorio, copyprinter) Deshumidificadores para bodega, o en su defecto 3 minisplits de dos toneladas con función de eliminar humedad.		Reparación de lámparas en la bodega. Reparación de pared con humedad en la oficina del Jefe de Producción. Techar el patio trasero de la bodega para evitar filtraciones de agua. Pileta en baño de hombres. Fumigación de bodegas. Una bodega propiamente equipada para el almacenamiento de libros .

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