



Código	FR-MAM-32
Revisión No.	3
Fecha de revisión	12/01/2018
Nivel de confidencialidad	1

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Objetivo	Dar seguimiento a la Implementación del Sistema de Gestión de Calidad para verificar el cumplimiento de la eficacia y determinar su preparación para la re certificación y transición a la Norma ISO 9001:2015		
Alcance	Los procesos de: Planeación Estratégica, Administración de Recursos Financieros, Administración de Adquisición de Materiales y Servicios, Administración de Infraestructura, Administración de Personal, Administración de Ambiente de Trabajo, Servicios Académicos, Control Escolar, Biblioteca Antonio Alatorre, Servicios Tecnológicos y Servicio Social del Centro Universitario de la Costa Sur”.		
Procesos auditados	Administración de Infraestructura, Servicios Académicos, Servicio Social, Servicios Tecnológicos, Control Escolar, Biblioteca Antonio Alatorre, Planeación Estratégica, Administración de Personal.		
Fecha	10 al 13 de noviembre	Hora	9:00 a 15:00 horas

HALLAZGOS	
NO CONFORMIDADES (Indicar el punto de la norma al que corresponda)	
Punto de la Norma	Observación

HALLAZGOS	
RECOMENDACIONES DE MEJORA	
Punto de la Norma	Observación
10.3 Proyectos de mejora	<p>Servicio social Se comenta que se realizará un proyecto de mejora, puesto que debido a los cambios que se han realizado por la contingencia sanitaria, han cambiado sus procedimientos en cuanto a la forma de atención a los usuarios, y entrega de documentos. Este proyecto ha sido de beneficio para la operatividad del proceso, y tendrá un impacto en la matriz de gestión de riesgos e indicadores, por lo que se recomienda hacer la planificación del proyecto, responsables y fechas de compromiso.</p>
6.2 Objetivos de la calidad 9.1.1. Seguimiento, medición y análisis de los procesos.	<p>Servicio Social No se ha realizado la medición correspondiente a la asignación de prestadores de servicio, correspondiente a los calendarios 2020 A y 2020 B, además que debido a la contingencia sanitaria por COVID-19, la medición referente a este último calendario afectará en el cumplimiento de la meta, esto afecta a la medición de indicadores ya que no se dará el cumplimiento de indicadores en el 25 % asignados a instituciones externas. Se recomienda hacer la medición correspondiente analizando los factores externos que influyen para la justificación correspondiente.</p> <p>Servicios Tecnológicos El indicador relacionado con la medición del proceso de operación de servicios, que se refiere al préstamo de aulas para las clases de los profesores, dejó de medirse a partir del mes de marzo en que no se prestaron las aulas atendiendo a las indicaciones de las circulares emitidas por la Secretaría General, se sugiere realizar las mediciones correspondientes a los meses de enero a marzo.</p>



Código	FR-MAM-32
Revisión No.	3
Fecha de revisión	12/01/2018
Nivel de confidencialidad	1

	<p>Biblioteca Antonio Alatorre No se ha realizado el análisis en su totalidad de los objetivos de calidad, con el propósito de modificar sus metas a fin de que reflejen la eficacia y eficiencia en la operatividad de los subprocesos; así como la influencia que tuvo la contingencia sanitaria para que se pudiera realizar la medición correspondiente. Se sugiere analizar los indicadores actuales y modificar los que se consideren no son viables de continuar por la operatividad de los procesos.</p> <p>Planeación Estratégica De la misma manera, en el proceso de Planeación Estratégica se encuentra pendiente de medir el indicador relacionado con el primer semestre del 2020 A, por lo que se sugieren analizar los factores relacionados por los que no fue posible medir el mismo, y reportarlos a la Unidad de Calidad para su actualización.</p> <p>Administración de Recursos Financieros Se sugiere realizar la actualización de los indicadores del proceso, puesto que se tiene pendiente de reportar la medición del primer semestre del 2020, y reportarlos a la Unidad de Calidad para su actualización.</p>
6.1 Gestión de Riesgos	<p>Servicio Social En la matriz de gestión de riesgos del proceso de Servicio Social, no se presentan los medios de verificación para dar seguimiento a las acciones de control para prevenir los riesgos del proceso, pero si se están realizando en la práctica, por lo que se recomienda actualizar este registro.</p> <p>Servicios Tecnológicos El proceso de Servicios Tecnológicos expresa que los riesgos que se han contemplado en la matriz de gestión de riesgos siguen siendo contemplados, sin embargo, en los medios de verificación se debe actualizar para tener los registros e instancias correspondientes para su validación.</p>
9.1.2 Satisfacción del usuario	<p>Servicio Social La medición de satisfacción del usuario relacionada con el proceso de Servicio Social, disminuyó de 90 a 88 %, que en gran medida han sido por cuestiones relacionadas con la contingencia sanitaria, debido a que se cambió la modalidad de atención a virtual, se sugiere a la líder del proceso, plantear estrategias en un proyecto de mejora que contribuyan a incrementar la satisfacción y cumplimiento de la meta.</p>

CONCLUSIONES GENERALES:

Fortalezas.

El Sistema de Gestión de Calidad demuestra una madurez en sus procesos, es eficaz al verificar el nivel de implementación del mismo y cumplimiento con los requisitos de la Norma al tener:

- Un SGC que proporciona la información a través de procesos documentados y registros establecidos, así como los



Código	FR-MAM-32
Revisión No.	3
Fecha de revisión	12/01/2018
Nivel de confidencialidad	1

requerimientos legales, normativos, documentales y reglamentarios con base en la Norma ISO 9001:2015.

- A pesar de la contingencia sanitaria por COVID-19, la comunicación con los usuarios es eficiente, pues se utilizaron medios alternativos como: correo electrónico, redes sociales, llamadas telefónicas, video llamadas, con el propósito de mantenerlos comunicados con respecto a los trámites de cada proceso y la retroalimentación de los mismos, tal es el caso de procesos como:

Control escolar: creación y difusión de la página web del proceso con sus diferentes servicios.

Biblioteca Antonio Alatorre: Creación de la Bibliografía, difusión de la página web y redes sociales para atención y seguimiento a usuarios, capacitación constante con respecto a protocolos para una adecuada atención a los usuarios.

Servicios Académicos: Redes sociales de Becas, CENEVAL, atención personalizada a profesores a través de citas y trámites digitales.

Servicios Tecnológicos: Incremento relevante en atención a usuarios vía telefónica, correo electrónico, gestión de cuentas institucionales y cursos en Moodle.

Servicio Social: Atención relacionada con trámites en medios digitales y servicios con citas para evitar saturación de usuarios,

- Revisiones al sistema a través de procesos internos como visitas bimestrales, auditorías internas y capacitación a su personal.

Sin embargo, se siguen presentando debilidades en aspectos como: actualización de la matriz de gestión de riesgos y actualización de indicadores. Por lo tanto, se detectaron solamente recomendaciones de mejora, que deben ser atendidas para evitar que sean detectadas en Auditorías externas, y por lo tanto clasificadas como No Conformidades.

Recomendaciones de mejora

1. **(10.3)** Realizar los proyectos de mejora que se consideren necesarios para fortalecer la documentación de la operatividad de los mismos, y que han surgido a raíz de la contingencia sanitaria.
2. **(6.2 / 9.1.1.)** Actualizar los indicadores relacionados con el objetivo 2: incrementar la eficiencia y eficacia operativa, que aún no han entregado la medición correspondiente, debido a la contingencia sanitaria.
3. **(6.1)** Realizar la actualización de la matriz de gestión de riesgos, para identificar los medios de verificación, así como los riesgos que no han sido incorporados a la matriz.
4. **(9.1.2)** Con el propósito de cumplir la meta de los indicadores de satisfacción del cliente, se sugiere la realización de un proyecto de mejora, donde se justifique: antecedentes, objetivo a lograr, estrategias, acciones, responsables y fechas compromiso.

Estas recomendaciones se señalan de manera general, ya que las acciones se señalan de manera detallada en la recomendación anterior.

María del Rosario de la Torre Cruz
Auditor Líder