

**AUDITORÍA DE CERTIFICACIÓN ETAPA2
C2-01**

del

Sistema de Gestión de Calidad
NMX-CC-9001-IMNC-2015 / ISO 9001:2015

de

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE AGUASCALIENTES
UAA-1408**

DATOS GENERALES DE LA ORGANIZACIÓN

Nombre del contacto:	LA. Susana Arellano Rodríguez		
Correo electrónico:	aguzman@correo.uaa.mx, sarellano@correo.uaa.mx		
Teléfono:	(449) 910-7400 ext. 35512		
Fecha de Inicio de auditoría:	2 de diciembre de 2022	Fecha de término de auditoría:	2 de diciembre de 2022
Hora de Inicio de auditoría:	08:30	Hora de termino de auditoría:	15:30
Modalidad de la auditoría:	Sitio	Remota	<input checked="" type="checkbox"/> Combinada

TIPO DE AUDITORIA

Conjunta:	<input type="checkbox"/>	N/A	Combinada:	<input type="checkbox"/>	N/A	Integrada:	<input type="checkbox"/>	N/A
-----------	--------------------------	-----	------------	--------------------------	-----	------------	--------------------------	-----

AUDITORES ASIGNADOS

Auditor Líder:	LAI. Jazmín Prado Vega
Equipo Auditor:	N.A.
Experto Técnico:	N.A.

OBJETIVOS DE AUDITORIA

ETAPA 2	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluar la implementación y eficacia del sistema de gestión (SG) <i>in situ</i> bajo los criterios de auditoría establecidos, revisando la información documentada y los requisitos pertinentes al alcance de la certificación. • Evaluar la eficacia del SG para asegurar que pueda tener expectativas razonables con relación al cumplimiento de los objetivos especificados y metas de desempeño clave. • Evaluar la capacidad del SG para garantizar que cumple con los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables. • Evaluar los controles operacionales de los procesos, resultados de las auditorías internas y revisiones directivas, el cumplimiento de las responsabilidades de la Dirección en relación con las políticas del cliente. • Identificar, cuando sea aplicable, las áreas de mejora potencial del SG, evaluando las mismas con el fin de reforzar el desempeño global. • Dar seguimiento a la efectividad de las acciones tomadas de las no conformidades menores, detectadas en la auditoría anterior cuando aplique. 	<input checked="" type="checkbox"/>
---------	---	-------------------------------------

CRITERIOS DE AUDITORÍA

Norma o estándar:	ISO 9001:2015 <input checked="" type="checkbox"/>	ISO 14001:2015 <input type="checkbox"/>	ISO 45001:2018 <input type="checkbox"/>	ISO 22000:2005 <input type="checkbox"/>
	ISO 37001:2016 <input type="checkbox"/>	ISO 27001: 2013 <input type="checkbox"/>	ISO 13485:2016 <input type="checkbox"/>	ISO 22000:2018 <input type="checkbox"/>
	ISO 50001:2018 <input type="checkbox"/>	HACCP <input type="checkbox"/>	OTRO: _____	
Requisitos Legales Aplicables, tomados como referencia para la presente auditoría:	<input checked="" type="checkbox"/> Los Requisitos legales se encuentran descritos a detalle en el plan de auditoria			
Relativos a la organización:				
Procedimientos y manuales definidos por la organización	<input checked="" type="checkbox"/>			
Políticas	<input checked="" type="checkbox"/>			
Controles Operacionales	<input checked="" type="checkbox"/>			

La auditoría se basa en un proceso de muestreo de la información disponible, por lo que existe un elemento de incertidumbre asociado a dicho proceso.

CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE AUDITORÍA

No se cumplió:		Sí se cumplió:	x
Descripción del incumplimiento: (Objetivos, alcance, sitios, etc.)			
Acciones tomadas derivadas del incumplimiento:			

CUMPLIMIENTO DEL REGLAMENTO DE USO DE MARCA / LOGOTIPO DE ATR POR LA ORGANIZACIÓN

No cumple:		Sí cumple:		No lo utiliza:	x
Descripción del incumplimiento:					
Acciones tomadas derivadas del incumplimiento:					

ABREVIATURA EMPLEADA PARA LA CLASIFICACIÓN DE HALLAZGOS

C = Conforme / Cumplimiento	NC-M = No Conformidad Mayor	NC-m = No Conformidad menor	N/A = No aplica para la versión y/o SG
-----------------------------	-----------------------------	-----------------------------	--

Estimado cliente, la información contenida en esta sección (alcance, productos, servicios, direcciones, códigos postales, etc.), será utilizada para emitir sus documentos de certificación (certificado y anexo del certificado), motivo por el cual le solicitamos de la manera más atenta la apruebe, cabe mencionar que no podrá solicitar modificaciones posteriormente.

ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN APROPIADO Y ACORDADO CON EL CLIENTE

Comprende los procesos de ingreso, permanencia y egreso realizados por el Departamento de Control Escolar en los niveles de Educación Media, Licenciatura y Posgrado, para los siguientes servicios:

- Inscripción.
- Reinscripción.
- Expedición de Certificados de Estudio.
- Expedición de Título Profesional.

DETALLE DEL ALCANCE CERTIFICADO LUGARES DENTRO DEL ALCANCE DEL SG.

DIRECCIÓN	PROCESO(S), ACTIVIDAD(ES), PRODUCTO(S) Y/O SERVICIO(S) DESARROLLADOS EN EL LUGAR
Av. Universidad Núm. 940, Col. Ciudad Universitaria, C.P. 20100, Aguascalientes, Aguascalientes	Ingreso (inscripción) Permanencia (reinscripción) Egreso (Expedición de Certificados de Estudio y Expedición de Título Profesional) Recursos Humanos Compras y Recursos Infraestructura y Tecnología de la Información Comunicación
DIRECCIÓN FISCAL	
Av. Universidad Núm. 940, Col. Ciudad Universitaria, C.P. 20100, Aguascalientes, Aguascalientes	

NO APLICABILIDAD DEL SGC / SGOE / SGDM

REQUISITO	JUSTIFICACIÓN
7.1.5.2	Trazabilidad de las mediciones El Depto. de Control Escolar de la UAA no utiliza equipos de medición en sus actividades de seguimiento para verificar la conformidad del producto y/o servicio con los requisitos, y la trazabilidad de las mediciones no es un requisito.
8.5.1	Control de la producción y de la provisión del servicio, inciso f): validación y revalidación periódica Los procesos del SGC no se requieren una validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados, debido a que las salidas resultantes de la prestación del servicio si pueden ser verificadas mediante actividades de seguimiento y medición posteriores.

ELEMENTO EVALUADO	DECLARACIÓN DE CONFORMIDAD DE LOS SIGUIENTES ASPECTOS	HALLAZGO
Eficacia del Sistema de Gestión y la capacidad de cumplimiento de los requisitos aplicables	La organización ha demostrado tener un sistema de gestión acorde a los requisitos normativos aplicables, haber aplicado las acciones correctivas pertinentes a las no conformidades derivadas de autoevaluaciones y/o al seguimiento del desempeño de sus procesos, pudiendo estas desviaciones estar para el momento de la auditoría completamente atendidas o encontrarse en proceso de cierre oportuno, considerado el impacto que pueden tener en los objetivos organizacionales, así como, en las necesidades y expectativas de las partes interesadas.	C
Evaluación de los requisitos aplicables sobre la auditoría interna	La organización ha demostrado que la(s) auditoría(s) interna(s) empleada(s) como herramienta(s) de evaluación del desempeño y eficacia del sistema de gestión de la calidad, cubren con los requisitos referidos a: <ul style="list-style-type: none"> - Ejecución en tiempos establecidos y acorde a un programa que ha considerado: los métodos de auditoría, la competencia y responsabilidades del equipo auditor, los criterios de los sistemas de gestión aplicables, la importancia de los procesos involucrados, los cambios que afecten a la organización y los resultados de las auditorías previas cuando aplique. 	C
Evaluación de los requisitos aplicables del proceso de Revisión por la Dirección	La organización ha demostrado que todos los elementos de entrada aplicables a la Revisión del desempeño del Sistema de Gestión por los altos mandos le han sido comunicados, tales como: <ul style="list-style-type: none"> - Estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas (cuando aplique); - Evaluaciones de cambios referidos al contexto de la organización - Resultado de las herramientas de evaluación del desempeño y de la eficacia del o de los sistemas de gestión aplicables. - La retroalimentación de las partes interesadas pertinentes, incluyendo satisfacción del cliente, quejas de clientes y/o felicitaciones, incluyendo también otras partes interesadas - Grado de cumplimiento de los objetivos y desempeño de los procesos, con la consecuente conformidad de los productos y servicios; - Estatus de las no conformidades y acciones correctivas, derivadas de las auditorías y otros procesos de seguimiento y medición; - Desempeño de los proveedores externos; - La necesidad de adecuación de los recursos; - La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades, - Las oportunidades de mejora. 	C

SEGUIMIENTO DE TEMAS DE PREOCUPACIÓN O NO CONFORMIDADES

Colocar C / NC / N/A según corresponda	Se verificó durante la auditoría que el o los planes de acción, comunicados por la organización para la atención de los TP o no conformidades menores registradas en la auditoría previa, fueron viables y eficientemente implementados.	NA
--	--	----

RESULTADO DE LA AUDITORÍA

Número de no conformidades Mayores (NC - M)	0	Número de no conformidades menores (NC - m)	0
Es importante mencionar que todas las auditorías son realizadas tomando un muestreo de la evidencia generada por la organización, en consecuencia, pueden existir incumplimientos que no fueron identificados.			

CAMBIOS SIGNIFICATIVOS QUE PUEDAN AFECTAR EL SG DESDE LA ÚLTIMA AUDITORIA O CUESTIONES NO RESUELTAS

No se identificaron durante la auditoría
--

CONCLUSIÓN DE LA AUDITORÍA

x	ACEPTABLE	CONDICIONADO POR:	
		No conformidad Mayor	No conformidad menor
	<p>Con base en el cumplimiento de los objetivos de la auditoría, se concluye que el SG de la organización cumple.</p> <p>Por lo que el auditor líder recomienda: OTORGAR</p>	<p>Con base en el cumplimiento de los objetivos de la auditoría, se concluye que:</p> <p>La organización debe enviar al Subdirector de Auditorías, asignado a su cuenta, en un plazo no mayor a 90 días naturales a partir de la fecha de este informe las evidencias documentadas del análisis, plan de acción, implementación y cierre de las no conformidades mayores detectadas durante esta auditoría, con el objetivo de determinar si son aceptadas por el auditor líder para su cierre y poder ser turnado el expediente al consejo de certificación.</p>	<p>Con base en el cumplimiento de los objetivos de la auditoría, se concluye que:</p> <p>La organización debe enviar al Subdirector de Auditorías, asignado a su cuenta, un plan de acción para atender las no conformidades menores detectadas en el SG en los 90 días naturales siguientes, para su revisión y aceptación. El plan de acción debe incluir referencia de la (s) No Conformidad (es), responsable, acciones propuestas y fechas compromiso de finalización, una vez recibido esta documentación y podrá ser turnado el expediente al consejo de certificación.</p> <p>La eficacia de las acciones tomadas será confirmada en la próxima auditoría.</p>
<p>En auditorías de certificación, recertificación y cambios de alcance no se podrá recomendar para su Dictaminación por parte del Consejo de Certificación de ATR hasta que sea aprobado lo correspondiente a las No conformidades Mayores o menores según sea el caso.</p> <p>En caso de no presentar ya sea en sitio o en gabinete la información requerida o que las evidencias no aseguren eliminar la(s) no conformidad(es) mayor(es) en el plazo establecido, se procede a lo siguiente en auditorías de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Certificación. - Se podrá realizar nuevamente la auditoría de Etapa 2 en los siguientes 180 días naturales. <p>Con cambio de alcance. - Se mantendrá el alcance anterior, hasta la realización de la siguiente auditoría</p> <p>La eficacia de las acciones tomadas por la organización será revisada en su próxima auditoría, en caso de no evidenciar dicha eficacia*, podrán ser declarada(s) como No Conformidad(es) Mayores para el caso de las No conformidades menores por considerarse reincidencia en el incumplimiento del requisito.</p> <p>Para auditorías de mantenimiento: En caso de no enviar a ATR el Plan de Acción para la atención de la(s) no conformidad(es) menor(es) que incluya: una referencia de la misma, responsable, acciones propuestas y fechas compromiso de finalización en los siguientes 90 días naturales, el estatus del Certificado a partir del día 91 será "suspendido", por un periodo máximo de 180 días naturales, pasando dicho plazo y de no haber presentado el Plan de Acción el estatus cambiará a "Cancelado".</p>			

APELACIÓN DEL RESULTADO DE LA AUDITORÍA POR LA ORGANIZACIÓN

¿Existen diferencias de opinión o puntos no resueltos sobre la(s) No Conformidad(es) declarada(s) y/o su clasificación?	Se aplicará el procedimiento de apelaciones vigentes de ATR.			
	NO	x	SI	
Descripción de la información que soporta la apelación:				



FORTALEZAS O ASPECTOS POSITIVOS DE LA ORGANIZACIÓN CON RESPECTO A SU SISTEMA DE GESTIÓN

Competencia del personal en el desarrollo de sus funciones, apertura al proceso de auditoría.

AGRADECIMIENTO Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

En nombre de American Trust Register S.C., agradecemos a la organización y al personal auditado las facilidades otorgadas, información proporcionada y atenciones recibidas durante la presente auditoría, asimismo le reiteramos que toda la información a la que tuvo acceso el equipo auditor se manejará con carácter confidencial.

Nota: La información de esta sección pasará a una revisión técnica por parte de nuestro comité de revisión de informes, quien será el único facultado para solicitar cualquier cambio.

FIRMA DE APROBACIÓN DEL CLIENTE	FIRMA DE APROBACIÓN DEL AUDITOR LÍDER POR AMERICAN TRUST REGISTER S.C
 <p>L.A. SUSANA ARELLANO RODRÍGUEZ JEFA DEL DEPTO. DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL Y CALIDAD</p>	 <p>L.A. JAZMÍN PRADO VEGA AUDITOR LÍDER</p>

ANEXO DEL INFORME DE AUDITORIA
SEGUIMIENTO DEL RESULTADO DE LA AUDITORÍA ANTERIOR

TIPO	SG	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD
TP-01	SGC	<p>Requisito: 6.3 Planificación de los cambios Cuando la organización determine la necesidad de cambios en el sistema de gestión de la calidad, estos cambios se deben llevar a cabo de manera planificada (véase 4.4). La organización debe considerar: a) el propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales; b) la integridad del sistema de gestión de la calidad; c) la disponibilidad de recursos; d) la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.</p> <p>Texto de la no conformidad: La organización ha definido en el manual de calidad que cuando se decida por alguna circunstancia realizar algún cambio al Sistema de Gestión de la Calidad, el Secretario General y/o Jefe del Depto. de Control Escolar en conjunto con los Jefes de Sección o personal que él designe, deberán planificar dichos cambios con el propósito de que se tomen en cuenta el objetivo del cambio, sus consecuencias, los recursos necesarios para la implementación de dichos cambios, así como también la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades. Sin embargo, no es claro cuáles son los cambios que pudieran afectar la continuidad el SGC</p> <p>Evidencias presentadas: La organización documenta como parte de su manual de calidad el requisito 6.3 gestión de cambios en donde se indica que cuando surja algún cambio relacionado con cambio de alcance, integración de otros sistemas, entre otros, un comité integrado con el Secretario General y/o Jefe de Dpto. de Control Escolar en con conjunto con los Jefes de Sección o personas que él designe, con apoyo de la Sección de Calidad del Dpto. de Gestión Organizacional y Calidad planificarán los cambio considerando el propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales; la integridad del sistema de gestión de la calidad; la disponibilidad de recursos; la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.</p> <p>Conclusión: Atendida y cerrada</p>

MUESTRA DE LA PRESENTE AUDITORÍA

ELEMENTO	RESULTADO DEL ANÁLISIS DE LA EVIDENCIA	HALLAZGO
Comprensión de la organización y de su contexto	La organización tiene documentada la matriz PESTAL (GI-PS-NO-38), actualizada al 1 de junio de 2022. Se consideraron factores políticos, económico, social, tecnológico, ambiental, legal. Algunos elementos considerados en la auditoría fueron: la UAA se consolida por tener proceso de transporte y de calidad, cambios de las políticas en las instituciones públicas y privadas para la realización de trámites académicos, burocracia en las autorizaciones en los diversos trámites, demora en la entrega del recurso Federal y Estatal para las Instituciones Educativas, deserción de estudiantes por falta de recursos, difusión errónea de las redes sociales sobre los procesos de control escolar, disminución de quejas por el servicio, saturación de las plataformas externas. En términos general se cumplen los requisitos de referencia.	C
Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	Se realizó el análisis de partes interesadas, se muestra la matriz de partes interesadas (GI-PS-NO-41), actualizada al 16 de agosto de 2022. Se identifican: SEP y dirección general de profesiones (cumplimiento de requisitos legales), sociedad (que se desarrollen interdisciplinarios en materia educativa que aporten un beneficio a la sociedad, que la UAA cuente con oferta educativa con reconocimiento oficial a nivel nacional e internacional), aspirantes (que se cuente con procesos administrativos sencillos, claros y flexibles), egresados (que la UAA oferte posgrados de calidad), escuelas incorporadas (planes de estudio de bachillerato pertinentes y actualizados, vinculación a nivel medio superior para la mejora de procesos), proveedores (que los criterios e compra e bienes o servicios solicitaos sean claros), estudiantes (que se cuente con procesos administrativos sencillos, claros y flexibles, que se evalúe constantemente los servicios del dpto. de control escolar para su mejora), alta dirección (que se cumplan los objetivos de la calidad, que se logre la certificación del SGC bajo la normas internacional, que se alcance la satisfacción de los usuarios), personal administrativo (comunicación entre las diferentes áreas de la UAA para la atención de trámites y procesos, ambiente de trabajo favorable). En términos generales se cumplen los requisitos de referencia.	C
Determinación de requisitos legales y otros requisitos	Respecto a la gestión ambiental, la muestra de auditoria consideró los siguientes requisitos identificados y sus evidencias. Ley Orgánica de la Universidad Autónoma de Aguascalientes, Reglamento de Reconocimiento de Validez Oficial de Estudios, Reglamento General de Docencia de Pregrado Artículos 26 y 2, Reglamento de Reconocimiento de Estudios. Artículo 4 Fracción II y III, Reglamento de Reconocimiento de Validez Oficial de Estudios. Artículo 11 Fracc., lineamientos para el reclutamiento, selección, admisión y promoción del personal administrativos	C

<p>Acciones para abordar riesgos y oportunidades</p>	<p>Los riesgos se definen considerando el contexto de la organización y requisitos pertinentes de las partes interesadas, se presenta procedimiento "gestión de riesgos y oportunidades" GI-GR-PPO-01, actualizado al 24 de noviembre de 2022 y matriz de identificación y evaluación de riesgos y oportunidades (GI-GR-FO-01), actualizada al 16 de noviembre de 2022. Algunos riesgos identificados son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplicación de la encuesta de satisfacción del usuario (la encuesta aplicada a nivel institucional no refleja el grado de satisfacción real al servicio que proporciona el proceso de control escolar) / revisar la metodología e instrumento de evaluación para la aplicación de la encuesta de satisfacción del usuario. • Desconocimiento del SGC por el cambio de autoridades universitarias / proporcionar información del SGC al nuevo personal. • Documentos apócrifos que se puedan recibir durante el proceso de ingreso / validación de documentos a partir del 2 semestre. <p>En términos generales la evidencia demuestra conformidad con la norma de referencia.</p>	<p>C</p>
<p>No conformidad / acción correctiva / acción preventiva / comunicación con el cliente / incidentes y/o quejas</p>	<p>Derivado de auditoría interna se detectaron los siguientes hallazgos / oportunidades de mejora 16, observaciones 6, no conformidad 2.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Las evidencias presentadas fueron: - Requisito 4.4.1/ folio de no conformidad 3278 con fecha del 25 de octubre de 2022 / los indicadores que se establecieron son utilizados para otros propósitos institucionales, son utilizados por la DGPD para fines presupuestales y estadísticos / revisar con la DGPD los indicadores / acciones en seguimiento. - Requisito 7.5.3.2 / folio de no conformidad 3290 con fecha del 25 de octubre de 2022 <p>En términos generales se consideran adecuadas para atender las no conformidades documentadas en este informe.</p>	<p>C</p>
<p>Gestión y control de cambios</p>	<p>La organización documenta como parte de su manual de calidad el requisito 6.3 gestión de cambios en donde se indica que cuando surja algún cambio relacionado con cambio de alcance, integración de otros sistemas, entre otros, un comité integrado con el Secretario General y/o Jefe de Dpto. de Control Escolar en conjunto con los Jefes de Sección o personas que él designe, con apoyo de la Sección de Calidad del Dpto. de Gestión Organizacional y Calidad planificarán los cambios considerando el propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales; la integridad del sistema de gestión de la calidad; la disponibilidad de recursos; la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades. En términos generales se cumplen los requisitos de referencia.</p>	<p>C</p>
<p>Conocimiento de la organización (SGC)</p>	<p>En el Depto. de Control Escolar se determinan, mantienen y están disponibles los conocimientos requeridos para lograr la conformidad de los servicios brindados a través de los procedimientos operativos, instructivos, normatividades, reglamentos internos, análisis y perfiles de puestos, entre otros, los cuales se encuentran disponibles para su consulta en el sistema de control de documentos (OWL). Así mismo otra forma declarada es aquel conocimiento adquirido a través de las capacitaciones brindadas al personal del Depto. de Control Escolar. Cuando en el Depto. de Control Escolar se detecten necesidades y tendencias cambiantes, el Jefe del Depto. en conjunto con los Jefes de Sección consideran los conocimientos actuales y se determina cómo adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios, esto acorde a un análisis interno o externo según corresponda.</p>	<p>C</p>

DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS ANALIZADAS

<p>Control Escolar / Inscripción y Reinscripción</p> <p>La auditoría consideró la revisión de la gestión del proceso de control escolares, se toma una muestra de algunos registros con la finalidad verificar los controles de operación y requisitos de gestión de calidad, las principales evidencias e información documentada fue:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Control escolar se integra por tres subprocesos: - Ingreso (inscripción), Permanencia (reinscripción) y Egreso (Expedición de Certificados de Estudio y Expedición de Título Profesional). - La muestra de auditoría considero como parte de la muestra inscripción y reinscripción. - Ingreso (inscripción). - Procedimiento "control administrativo de ingreso estudiantil a bachillerato, licenciatura y posgrado" - Entradas: ingreso de estudiantes de escuelas incorporadas (oferta educativa, oficio de solicitud de incorporación a la UAA, expediente del estudiante) / ingreso estudiantil a bachillerato, licenciatura y posgrado (aprobación de la oferta educativa, calendario académico administrativo, convocatoria del proceso de selección, pre-registro de aspirantes para el proceso de admisión, aplicación de examen de admisión solicitud de ingreso por reconocimiento de estudios. - Salidas: publicación y difusión de la convocatoria, publicación de resultados del examen de admisión, incorporación de estudiantes por reconocimiento de estudios, inscripción de estudiantes por admisión, entrega de credenciales, incorporación de los estudiantes al seguro facultativo. - Requisitos legales aplicables: Reglamento General de Docencia de Pregrado Artículos 26 y 2, Reglamento de Reconocimiento de Estudios. Artículo 4 Fracción II y III, Reglamento de Validez Oficial de Estudios. Artículo 11 Fracc. - Como seguimiento de inscripción se presentan los siguientes registros.

- Solicitud de admisión al ciclo escolar 2022-2023 / ID 346746 / Jesús Giovanni Duran Arjon / reporte de inscripción de alumnos de nuevo ingreso (Licenciatura - Enfermería) documentos (copia de CURP, ata de nacimiento, certificado de bachillerato, foto para inscripción / prorroga al 3 e agosto para entrega de información faltante / cita para la entrega de documentos / recibo de inscripción / credencial / número de seguridad social 35190485553.
- Solicitud de admisión al ciclo escolar 2022-2023 / ID 349359 / Saira Monserrat Sánchez Andrade / reporte de inscripción de alumnos de nuevo ingreso (Licenciatura - Relaciones Exteriores) / documentos (copia de CURP, ata de nacimiento, certificado de bachillerato, foto para inscripción / prorroga al 3 e agosto para entrega de información faltante / cita para la entrega de documentos / recibo de inscripción / credencial / número de seguridad social 38190433037.
- Indicadores:
 - Porcentaje de estudiantes inscritos escuelas incorporadas con respecto a los esperados.
 - Porcentaje de estudiantes inscritos de Educación Media inscritos a primer ingreso
 - Porcentaje de cobertura real de licenciatura
 - Porcentaje de estudiantes inscritos de nuevo ingreso respecto a los lugares ofertados de posgrado.
 - Permanencia (reinscripción).
 - Procedimiento "control administrativo de la permanencia estudiantil".
 - Entradas: control administrativo de la permanencia estudiantil (calendario académico y administrativo, reporte de proyección de materias, registro de cargas académicas) / control administrativo de la permanencia estudiantil de escuelas incorporadas (calendario académico y administrativo, reporte de proyección de materias en el sistema institucional, registro de reinscripción en el sistema institucional).
 - Salidas: reinscripción de alumnos.
- Como seguimiento de inscripción se presentan los siguientes registros.
- Solicitud de admisión al ciclo escolar 2019-2020 / ID 201322 / Axel Alfredo Rosas Huerta / reporte de inscripción de alumnos de nuevo ingreso (Licenciatura - Ingeniería Civil) documentos (copia de CURP, ata de nacimiento, certificado de bachillerato, foto para inscripción / recibo de inscripción / credencial / número de seguridad social 44160187207 / validación de documentos / reinscripción con fecha el agosto 2019.
- Solicitud de admisión al ciclo escolar 2018-2019 / ID 235243 / Laura Elena Esparza Ruiz / reporte de inscripción de alumnos de nuevo ingreso (Licenciatura - en Ciencias Políticas y Administración Pública) documentos (copia de CURP, ata de nacimiento, certificado de bachillerato, foto para inscripción / recibo de inscripción / credencial / número de seguridad social 01139991564 / validación de documentos / reinscripción con fecha el agosto 2018.
- Indicadores
 - Porcentaje de estudiantes de Educación Media que realizaron el registro de Carga Académica.
 - Porcentaje de estudiantes de Licenciatura que realizaron el registro e Carga Académica.
 - Porcentaje de Actas
- Se observa compromiso por parte del personal, se observa conocimiento de la política del SGC, objetivos del SGC, el resultado obtenido y el impacto que tienen con sus actividades en cada uno de ellos.

Recursos Humanos

La auditoría consideró la revisión de la gestión del proceso de control escolares, se toma una muestra de algunos registros con la finalidad verificar los controles de operación y requisitos de gestión de calidad, las principales evidencias e información documentada fue:

- La competencia necesaria de las personas que realizan trabajos que afectan el desempeño ambiental se define en los perfiles de puestos (educación, formación, experiencia). La muestra considero:
- Perfil de puestos de asistente de asuntos escolares.
- Educación: bachillerato / se presenta título como Licenciada en Administración de Empresas.
- Formación: (ingreso) manejo de archivos, manejo de información estadística / examen de conocimientos para asistente de asuntos escolares con fecha del 14 de septiembre de 2022 / lineamientos para el reclutamiento, selección, admisión y promoción del personal administrativos.
- Experiencia: 6 meses en actividades administrativas.
- Como parte de la inducción se les proporciona el pase calidad el cual incluye temas relacionados con calidad.
- Perfil de puesto encargado de selección
- Educación: licenciatura en relaciones industriales
- Formación: (ingreso) entrevistas laborales, LFT, análisis de perfil de puestos / examen de conocimientos para encargado de selección con fecha del 1 de julio de 2022.
- Experiencia: 1 año en actividades de mantenimiento.
- Se presenta registro con fecha del 18 de noviembre 2022 (inducción de conceptos básicos del SGC).
- La detección de necesidades de capacitación se realiza de manera anual, se cuenta con un procedimiento de competencia, formación y toma de consciencia en materia calidad

- Algunos cursos tomados en 2022 son: administración del tiempo, básico del sistema de gestión de calidad, asertividad en las relaciones interpersonales, manejo de estrés, conceptos básicos del SGC.
- Indicadores:
- Número de requisiciones / atendidos, meta 100%, cumplimiento.
- Numero de personal capacitado / 80%, cumplimiento.
- Se observa compromiso por parte del personal, se observa conocimiento de la política del SGC, objetivos del SGC, el resultado obtenido y el impacto que tienen con sus actividades en cada uno de ellos.

Planificación del Sistema del Gestión de la Calidad

- La auditoría interna se llevó a cabo los días del 19 al 21 de octubre de 2022.
- La revisión por la dirección se llevó a cabo el 23 de noviembre de 2022.
- La Política de la Calidad se encuentra documentada en GI-PS-NO-19 Política Calidad y Ambiental.
- GI-PS-NO-42 Matriz de Responsabilidad y Autoridad.
- GI-PS-FO-13 Acciones para alcanzar los objetivos de la Calidad.
- Evaluación del Ambiente de Trabajo, a través de la empresa Greate Place to Work.
- Cumplimiento de criterios establecidos en la NOM-035, a través del procedimiento AD-RH-PO-27 Identificación, Prevención y Control de Acontecimientos Traumáticos Severos, Factores de Riesgo Psicosocial y Evaluación del Entorno Organizacional.
- Aplicación de las medidas establecidas en el Reglamento de Seguridad, Higiene y Medio Ambiente de Trabajo de la UAA.
- Puesta en marcha de los planes de emergencia de la UAA.
- Se cuenta con una matriz de comunicación en donde se establece qué comunicar, quién comunica, cuándo comunica, a quién comunica, cómo comunica.

ASPECTOS RELEVANTES DETECTADOS QUE SE DEBEN CONSIDERAR PARA LA SIGUIENTE AUDITORÍA

Egreso (Expedición de Certificados de Estudio y Expedición de Título Profesional), Compras y Recursos, Infraestructura y Tecnología de la Información, Comunicación, indicadores, formación en desarrollo.