

# Informe Final de **Auditoría Interna al Sistema de Gestión Integral**

**Departamento de  
Gestión Organizacional y Calidad**

Octubre 2024

A handwritten signature in black ink, located at the bottom of the yellow abstract shape.

## **I. No. DE AUDITORÍA.**

Segunda Auditoría Interna al Sistema de Gestión Integral (SGI) (AI02).

## **II. PERIODO DE REALIZACIÓN.**

Del 17 al 27 de septiembre 2024.

## **III. OBJETIVO.**

Evaluar el grado de implementación del Sistema de Gestión Integral de la Universidad en cuanto al cumplimiento de sus requisitos legales internos y externos, desempeño y mejora, con base en los estándares ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015 de acuerdo al alcance autorizado por Comisión Ejecutiva Universitaria (CEU).

## **IV. RIESGOS Y OPORTUNIDADES.**

### • **Riesgos:**

1. No cumplir con el objetivo del plan de auditoría.
2. No cumplir con los tiempos y alcance considerados para ésta auditoría.
3. Presentarse desacuerdos entre el equipo auditor y el personal auditado en el momento de la auditoría.
4. Falta de evidencia en la implementación de los procedimientos del Sistema de Gestión Integral.
5. No cubrir al 100% el plan de auditoría por alguna eventualidad.

### • **Oportunidades:**

1. Considerar el nivel de experiencia que tenga el auditor sobre el conocimiento de los procedimientos o temas que se le asignen para auditar.
2. Hacer uso del ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar) para auditar los procedimientos o temas asignados.
3. Planificar un tiempo para la redacción de los hallazgos de auditoría.

## **V. ALCANCE DE LA AUDITORÍA.**

Aplicable a los procedimientos de las áreas que se encuentran dentro del alcance del Sistema de Gestión Integral autorizado por Comisión Ejecutiva Universitaria (CEU) en Sesión del 24 de junio de 2024, como son los Departamentos de: Control Escolar adscrito a Secretaría General, Mantenimiento, Servicios Generales y Vigilancia adscritos a la Dirección General de Infraestructura Universitaria, y la Sección de Procesos Gráficos adscrita al Departamento Editorial de la Dirección General de Difusión y Vinculación; así como los procedimientos de las áreas administrativas que apoyan directamente a su seguimiento y mejora continua.

## VI. CRITERIOS DE AUDITORÍA.

1. Norma ISO 9001:2015
2. Norma ISO 14001:2015
3. Política y Objetivos del SGI.
4. Procedimientos operativos de las áreas a auditar.
5. Procedimientos de la coordinación del SGI (Sección de Calidad).
6. Legislación, reglamentos y normativa interna y externa vinculada a los procedimientos.
7. Criterios Operacionales.

## VII. METODO DE AUDITORIA.

Documental y operación en sitio.

## VIII. EQUIPO AUDITOR.

No.	NOMBRE DEL AUDITOR	PARTICIPA COMO
1	L.A.E Romina Nassath Terán Herrera	Auditor Líder
2	Mtro. José Domingo Anguiano Santana	Auditor Calificado Externo (Universidad de Colima).
3	Ing. Guillermo Arcos Barreda	Auditor Calificado Externo (Universidad de Colima).
4	L.A. Susana Arellano Rodríguez	Auditor Calificado
5	MDDCH Ariadna Guzmán Oropeza	Auditor Calificado
6	M. en I. Claudia Cecilia Díaz Alaniz	Auditor Calificado
7	IBQ. Víctor Manuel García Parada	Auditor Calificado
8	L.A.E María Eugenia Rodríguez Macías	Auditor Calificado
9	L.A.E Cristian Betsabel Durón Leos	Auditor Calificado
10	L.R.I Janeth Saldívar Rodríguez	Auditor Calificado
11	L.A.I José Luis Muñoz López	Auditor Calificado

12	M. en E. Héctor Alejandro Zamora Estrada	Auditor Calificado
13	L.A.E José Israel Salado López	Auditor Calificado
14	L.A.E Adriana Carrillo Arcos	Auditor Calificado
15	L.A.E Erika Herrera Arredondo	Auditor en Entrenamiento
16	L.A.E Víctor Moran Martínez	Auditor Calificado
17	L.A.E Claudia Lizeth Esparza Martínez	Auditor en Entrenamiento
18	L.A.E Jesús Eduardo Zúñiga de la Cruz	Auditor en Entrenamiento
19	C. Dulce María Reyes López	Auditor en Entrenamiento
20	L.D.G. Sergio Esparza Mireles	Auditor en Entrenamiento
21	C. César Raygoza Loera	Auditor Observador
22	Mtro. Alejandro Acevedo González	Auditor Calificado Externo

## IX. FORTALEZAS DEL PROCESO DE AUDITORÍA.

Las auditorías internas son fundamentales para garantizar **la calidad y eficiencia** de los procesos en una organización. En este caso, al evaluar el cumplimiento de los requisitos de las normas ISO y de las actividades realizadas en la Institución, se identifican tanto las áreas de mejora como las fortalezas que sustentan el Sistema de Gestión Integral. Detectar éstas fortalezas permite reconocer las *buenas prácticas, optimizar recursos y compartir conocimientos*, contribuyendo a una *mejora continua y a la consolidación de una cultura de calidad*. En resumen, las auditorías internas son una herramienta estratégica para fortalecer los procesos, procedimientos y servicios y alcanzar la excelencia operativa.

Derivado de lo anterior, se realiza la reflexión a través de las siguientes frases, con el entendimiento de que, para llegar a esa calidad y eficiencia, se debe llevar a cabo una evaluación continua y derivado de ella, se enfoquen esfuerzos no solo para mantener dicha cultura de mejora, si no para identificar e implementar el valor agregado que se obtenga mediante la percepción y la visión de todos los involucrados que forman parte de la Institución por medio del ejercicio de la auditoría:

⇒ "Si siempre haces lo que siempre hiciste, siempre obtendrás lo que siempre obtuviste."  
Esta cita nos desafía a salir de nuestra zona de confort y buscar nuevas formas de hacer las cosas.



- ⇒ "La única constante es el cambio." Esta cita nos recuerda que el mundo está en constante evolución y que debemos adaptarnos a esos cambios para seguir siendo relevantes.
- ⇒ "La mejora continua no es un lujo, es una necesidad." Esta frase destaca la importancia de la mejora continua para el éxito a largo plazo.

A continuación, se detallan las **fortalezas** identificadas en la segunda auditoría interna integral del SGI:

1. Conocimiento e involucramiento por parte de los auditados y auditores en el desarrollo de la auditoría, mostrando evidencias, tratando de respetar los tiempos establecidos para la revisión y disponibilidad para llevar a cabo el evento de auditoría.
2. Se pudo verificar que la mayoría del personal entrevistado conoce el Sistema de Gestión Integral, sus beneficios de implementarlo, así como la importancia de trabajar en su atención y mantenimiento.
3. El trabajo que se lleva a cabo en los procedimientos de las áreas que se encuentran dentro del alcance del SGI, así como las áreas de apoyo, cumplen con sus funciones sustantivas para su operación y se encuentran comprometidos a la mejora continua que pudiera detectarse, así como a la satisfacción del usuario.
4. Fortalecimiento del equipo auditor, con la participación de dos auditores calificados de la Universidad de Colima que forman parte de la RED REGIONAL DE CALIDAD Y MEJORA CONTINUA DE LA RCO- ANUIES CENTRO OCCIDENTE DE INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR, en la dinámica de auditorías pares con la finalidad de fortalecer las buenas prácticas para contribuir a la mejora continua del Sistema de Gestión Integral.
5. Los trabajos de auditoría se realizaron conforme lo planificado con base en la coordinación, organización y ejecución del equipo auditor, lo cual propició el cumplimiento de las actividades establecidas.

## **X. RESULTADOS DE AUDITORÍA.**

Derivado de la ejecución de la 2ª auditoría interna al Sistema de Gestión Integral de la UAA, en la cual se revisaron procedimientos de las áreas que forman parte del alcance, así como de las áreas de apoyo, se realizaron en total **186** entrevistas a los responsables y personal operativo involucrado en la realización de los mismos. Como resultado de dicha revisión, el equipo auditor registró oficialmente **217** hallazgos en el Sistema de Auditoría Interna (SAI), los cuales se clasificaron de la siguiente manera:

CLASIFICACIÓN	No.	%
<b>Conformidades:</b>	<b>80</b>	<b>36.9</b>
<b>Observaciones:</b>	<b>80</b>	<b>36.9</b>
<b>Oportunidades de Mejora</b>	<b>30</b>	<b>13.8</b>
<b>No conformidades:</b>	<b>27</b>	<b>12.4</b>
<b>Total</b>	<b>217</b>	<b>100%</b>

## XI. DESCRIPCIÓN DE HALLAZGOS.

La descripción de los hallazgos detectados en cada una de las áreas que forman parte del Alcance del Sistema de Gestión Integral (SGI) así como de las áreas de apoyo, se encuentra en el documento anexo.

## XII. CONCLUSIONES GENERALES.

De acuerdo a los resultados obtenidos en la 2ª auditoría interna realizada al Sistema de Gestión Integral (SG) de la UAA, se determina que se logró cumplir con el objetivo establecido en el Plan de Auditoría Interna, sobre evaluar el grado de implementación del Sistema de Gestión Integral de la Universidad con respecto a los requisitos legales internos y externos, desempeño y mejora, con base en los estándares ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015 aplicables, cumpliendo así el alcance autorizado por Comisión Ejecutiva Universitaria, agradeciendo a todo el personal de la UAA, por su colaboración y disposición durante el evento de auditoría interna, así como también por su compromiso con la mejora continua y la sostenibilidad.

A partir de los resultados obtenidos en esta auditoría, se identificaron oportunidades de mejora que permitirán a la institución fortalecer aún más su sistema de gestión. La implementación de un enfoque a procesos basado en riesgos y la promoción de una cultura de mejora continua serán fundamentales para alcanzar los objetivos establecidos. *Es importante destacar que las auditorías internas no solo buscan verificar el cumplimiento de los requisitos normativos, sino también llevar a los procesos, procedimientos y servicios hacia la mejora continua para fomentar la satisfacción del usuario.*

En este sentido, se recomienda continuar fortaleciendo el proceso de auditorías internas, ampliando su alcance y frecuencia, a fin de garantizar la eficacia y sostenibilidad del Sistema de Gestión Integral (SGI).

**¡LA CALIDAD LA HACEMOS TODOS!**

**ATENTAMENTE**  
Aguascalientes, Ags., octubre 17 del 2024.  
"SE LUMEN PROFERRE"

**ELABORÓ**



---

L.A.E. ROMINA NASSATH TERAN HERRERA  
**ENCARGADO DE CERTIFICACIÓN Y  
GESTIÓN**  
**AUDITOR LÍDER**

**REVISÓ**



---

L.A. SUSANA ARELLANO RODRIGUEZ  
**JEFA DEL DEPTO. DE GESTIÓN  
ORGANIZACIONAL Y CALIDAD**

**REVISÓ**



---

MTRA. ARIADNA GUZMÁN OROPEZA  
**JEFE DE LA SECCIÓN DE CALIDAD**

**AUTORIZÓ**



---

DRA. EN C. A. ELENA PATRICIA  
MOJICA CARRILLO  
**DIRECTORA GENERAL DE  
PLANEACIÓN Y DESARROLLO**