

## Lo que nos pueden preguntar, paso a paso

Ahora que se acerca la auditoría de gestión de calidad, es importante estar preparado(a) con las evidencias físicas de nuestros procedimientos, instrucciones de trabajo, manuales etc. Pero también es importante que le prepares psicológicamente, ya que a pesar de que la norma ISO 9001:2008 tiene una serie de requisitos muy bien estructurados, los auditores hacen una variedad de preguntas muy amplias, mismas que pueden ser para comprobar la aplicación de un procedimiento, o para comprobar el conocimiento del responsable del punto auditado. Por lo tanto, le presentamos a continuación las preguntas que por las experiencias de pasadas auditorías, sabemos que pueden llegar a cuestionarte. le invitamos a analizar lo que responderías en cada caso.

### I. Preguntas generales del desarrollo del proyecto de certificación

- ¿Cuáles son las fases que tuvo su proyecto de certificación? (Documentación, validación, difusión e implantación)
- ¿Cuándo se liberó el sistema de gestión de calidad? (Rectoría General: oficialmente el 04/julio/2005, Campus y CNMS 10/marzo/2010)
- ¿Quiénes son los responsables del sistema de gestión de calidad? (Todos los que participamos en los procedimientos certificados. La alta dirección del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) de Rectoría General es responsabilidad del Rector General, Secretario General, Secretario Académico y el Secretario Gestión y Desarrollo. En los Campus la Alta Dirección está conformada por Rector de Campus, Secretario Académico y Coordinador(es) General(es). En el Colegio del Nivel Medio Superior por el Director del CNMS, Secretario Académico y Coordinador General Académico Administrativo. La representante de la dirección para el SGC de la Universidad es la Mtro Velino Esteves Jiménez, Jefe de Gestión de Calidad Administrativa)
- ¿Cuántas auditorías internas se han realizado? (En Rectoría General se han hecho 22 auditorías internas, en Campus y CNMS 6)
- ¿Quiénes son los auditores internos? (Coordinadores y enlaces de calidad, así como personal de entidades académicas y dependencias administrativas que se formaron como auditores internos en ISO 9001:2008)
- ¿Cuántas revisiones de la dirección se han hecho hasta el momento? (En Rectoría General se han realizado 18 revisiones por la dirección, en Campus y CNMS en el mes de Marzo 2010 se realizó la primera)
- ¿Cómo debe consultar los documentos del sistema de gestión de calidad? (Nuestro sistema de gestión de calidad está en la página Web [www.sgc.ugto.mx/iso](http://www.sgc.ugto.mx/iso) y en ella se puede tener acceso a los procedimientos en versión de consulta y en versión impresa con la marca de copia no controlada)

### II. Preguntas de la cultura de calidad existente en la Universidad de Guanajuato

- ¿Qué es SGC? (Sistema de Gestión de Calidad)
- ¿Qué es sistema? (Es un conjunto de elementos tales como personas, procedimientos, recursos y tareas que interactúan entre sí para buscar un fin común. Ese fin común en los sistemas ISO es la MEJORA CONTINUA Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE)
- ¿Qué es gestión? (Es hacer que las cosas sucedan)
- ¿Qué es calidad? (Es la capacidad que se tiene para cumplir con una serie de requisitos, en este caso, del cliente)
- ¿Qué es una norma? (Es un documento con requisitos estandarizados y cuyo cumplimiento se verifica por medio de auditorías)
- ¿Cuál es la norma de gestión de calidad en la que se ha certificado la UG? (Es la ISO 9001:2008)
- ¿Qué significa ISO? (Es un término griego "ISOS" que significa igual, indicando su espíritu normativo de estandarizar)
- ¿Qué es 9001 o por qué 9001? (El número de la norma se asigna para diferenciarla de otras normas, en este caso la serie ISO 9000 se enfoca al tema "calidad" y hay varias normas dentro de esta familia, por ejemplo la ISO 9000 que se llama "Fundamentos y vocabulario", la ISO 9001 que se llama "Sistemas de Gestión de la Calidad - Requisitos" y la ISO 9004 se llama "Directrices para la mejora", o sea, que se ocupa una vez que ya se tiene un sistema instalado y se busca mejorarlo). La ISO 9001:2008 es la única certificable de este conjunto de normas, las otras 2 son una referencia.)
- ¿Qué significa 2008? (Es el año en el de actualización de la norma)
- ¿Cuál es el alcance del SGC de la Universidad de Guanajuato? (El alcance es: Servicios, apoyos y estímulos a alumnos y personal académico, y servicios administrativos. Este alcance es el mismo tanto en la Rectoría General como en los Campus y CNMS)
- ¿Cuál es la política de calidad? (Ofrecer servicios administrativos útiles en tiempo y forma a los alumnos y profesores de la Universidad de Guanajuato, dentro del marco normativo institucional, con un enfoque de mejora continua)
- Explique cómo puede aplicar la política de calidad a su trabajo diario
- ¿Cuántos y cuáles son los objetivos de calidad? (Son 2. El primero es: Lograr la satisfacción de nuestros clientes buscando cubrir sus expectativas, observando el cumplimiento de la misión institucional. El segundo: Mejorar continuamente la calidad de nuestros servicios, a través de la innovación y trabajo en equipo, para crear valor a nuestros clientes.)
- ¿Por qué es importante conocer la política y los objetivos de calidad? (Porque son la principal señal del funcionamiento de nuestro sistema de gestión y nuestro principal compromiso de la Universidad hacia la calidad en la atención que brindamos a nuestros clientes)
- Mencione quienes son sus clientes principales
- ¿Qué es satisfacción del cliente? (Es la habilidad de cumplir en forma y tiempo con lo que nos es requerido)
- ¿Qué es mejora continua? (Es la habilidad de nuestro sistema de incrementar su capacidad de respuesta)

### III. Preguntas de los requisitos uno a uno

| Requisito 4.0 Sistema de Gestión de Calidad  |  |  |   |
|--|--|--|---|
| Preguntas por requisito de la norma  | Responsable(s) en Rectoría General:  | Responsable(s) en Campus:  | Responsable(s) en CNMS:   |
| <b>4.1 Requisitos generales</b><br>1. ¿Dónde se ha definido el alcance del SGC?<br>2. ¿Cuáles son las exclusiones del SGC (requisitos y áreas)?<br>3. ¿Cuál es el alcance del SGC?<br>4. Explique el mapa de procesos<br>5. ¿Cuántos procesos y procedimientos se tienen certificados (o en vías de)?<br>6. ¿Cómo miden la eficacia de los procesos?<br>7. ¿Dónde se definen los responsables de los procesos?<br>8. ¿Cómo le aseguran la implantación de los procedimientos?  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Departamento de Gestión de Calidad Administrativa</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Áreade Calidad Administrativa / Áreade Calidad Administrativa y Seguridad</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Áreade Calidad Administrativa</li> </ul>   |
| <b>4.2 Requisitos de la documentación</b><br>9. ¿Me permites revisar el manual de gestión de calidad?<br>10. ¿Cómo se ha difundido el Manual de gestión de calidad?<br>11. ¿Cómo se asegura la vigencia de los procedimientos?<br>12. ¿Cómo puede conocer el personal el estado de revisión de los documentos?<br>13. ¿Cuáles son los pasos para la aprobación de los documentos?<br>14. ¿Cómo controlan los cambios a los documentos?<br>15. ¿Cómo se controlan los documentos obsoletos?<br>16. ¿Qué documentos externos tienen en el SGC y cómo los controlan?<br>17. ¿Qué hay que hacer para controlar los registros (identificación, almacenamiento, recuperación, tiempo de retención, disposición)?<br>18. ¿Cómo se asegura la disposición de los registros?<br>19. Cotejo de listas de control de registros y documentos externos vs. las evidencias que se mencionan en los procedimientos  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Departamento de Gestión de Calidad Administrativa</li> <li>Personal de las dependencias administrativas certificadas</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Áreade Calidad Administrativa / Áreade Calidad Administrativa y Seguridad</li> <li>Personal de las dependencias administrativas certificadas</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Áreade Calidad Administrativa</li> <li>Personal de las dependencias administrativas certificadas</li> </ul>    |
| Requisito 5.0 Responsabilidad de la Dirección  |  |  |   |
| Preguntas por requisito de la norma  | Responsable(s) en Rectoría General:  | Responsable(s) en Campus:  | Responsable(s) en CNMS:   |
| 20. ¿Cómo manifiesta su compromiso como alta dirección del sistema de gestión de calidad?<br>21. ¿Por qué se quieren certificar?<br>22. ¿Qué cosas se tomaron en cuenta para la definición de política y objetivos de calidad?<br>23. ¿Cómo identifican las necesidades de sus clientes?<br>24. ¿Qué se hace para planear el rumbo de la Institución?<br>25. ¿Cada cuánto tiempo se cambian la política y los objetivos de calidad?<br>26. ¿Cómo se asignan responsabilidades y autoridades?<br>27. ¿Cuenta con evidencia del nombramiento del Representante de la Dirección?<br>28. ¿Cuáles son los métodos de comunicación formal de la Institución?<br>29. ¿Cuál es la metodología para revisar el sistema de gestión de calidad por parte de la alta dirección?<br>30. ¿Qué evidencias tiene de las revisiones de la dirección?<br>31. ¿Cómo se asignan recursos para el funcionamiento del SGC?   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Rector General</li> <li>Secretario General</li> <li>Secretario Académico</li> <li>Secretario Administrativo</li> <li>Representante de la Dirección</li> </ul>                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Rector de Campus</li> <li>Secretario Académico</li> <li>Coordinadores Generales</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Director del CNMS</li> <li>Secretario Académico</li> <li>Coordinador General</li> </ul>                        |
| Requisito 6.0 Gestión de recursos  |  |  |   |
| Preguntas por requisito de la norma  | Responsable(s) en Rectoría General:  | Responsable(s) en Campus:  | Responsable(s) en CNMS:   |
| <b>6.1 Provisión de recursos</b><br>32. ¿Qué recursos fueron asignados desde la última revisión de la dirección?<br>33. ¿Cuál es el método formal de asignación de recursos a los procesos del SGC?  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Dirección de Recursos Financieros</li> <li>Secretaría Administrativa</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Áreade Recursos Humanos y Financieros</li> <li>ÁreaGeneral de Apoyo Administrativo / ÁreaGeneral Académico Administrativa</li> </ul>                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Áreade Recursos Humanos y Financieros</li> <li>ÁreaGeneral Académico Administrativa</li> </ul>                 |
| <b>6.2 Recursos Humanos</b><br>34. ¿En qué consisten los procedimientos de recursos humanos con los que se cuenta?<br>35. ¿Cuentan con organigramas y descripciones de puesto?<br>36. ¿Cuáles son las competencias de cada puesto (escolaridad, formación, experiencia y habilidades)?<br>37. ¿Tienen evidencia de que el personal actual cubre dichas competencias?<br>38. ¿Cuál es el proceso de ingreso del personal, como se asegura de la competencia desde el ingreso de personal?<br>39. ¿Cómo se detectan necesidades de desarrollo de competencias?<br>40. ¿Cuentan con un plan de desarrollo de competencias?<br>41. ¿Qué evidencias recopilan de la implementación del plan de desarrollo de competencias?<br>42. ¿Cómo aseguran la efectividad de desarrollo de competencias?<br>43. ¿Qué se hace cuando una persona no cuenta con las competencias requeridas por su puesto?<br>44. Cotejo de los expedientes de personal contra el avance del plan de desarrollo de competencias | <ul style="list-style-type: none"> <li>Dirección de Recursos Humanos</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Áreade Recursos Humanos y Financieros</li> <li>ÁreaGeneral de Apoyo Administrativo / ÁreaGeneral Académico Administrativa</li> </ul>                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Áreade Recursos Humanos y Financieros</li> <li>ÁreaGeneral Académico Administrativa</li> </ul>                 |
| <b>6.3 Infraestructura</b><br>45. ¿Cuántos tipos diferentes de infraestructura tiene la Universidad?<br>46. ¿Qué tipo de mantenimiento se requiere para dicha infraestructura?<br>47. ¿Qué porcentaje del mantenimiento dado es preventivo y qué porcentaje es correctivo?<br>48. ¿Me puede mostrar evidencia de dichos mantenimientos?<br>49. ¿Qué acciones de contención se toman durante el mantenimiento?<br>50. ¿Cuáles son los sistemas de cómputo e información que apoyan las operaciones clave y cómo se les da mantenimiento?  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Dirección de Infraestructura y Servicios Diversos</li> <li>Dirección de Tecnologías de la Información</li> <li>Secretaría General</li> <li>Secretaría Administrativa</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Áreade Recursos Materiales y Servicios Administrativos</li> <li>Áreade Servicios de Apoyo Académico</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Áreade Recursos Materiales y Servicios Administrativos</li> <li>Áreade Servicios de Apoyo Académico</li> </ul> |

| Preguntas por requisito de la norma   | Responsable(s) en Rectoría General:   | Responsable(s) en Campus:   | Responsable(s) en CNMS:  |
|---|---|---|--|
| <p><b>6.4 Ambiente de trabajo</b></p> <p>51. ¿Cuál es el ambiente de trabajo que se desea implantar en la Universidad?</p> <p>52. ¿Qué tanto se considera la seguridad e higiene?</p> <p>53. ¿Qué tanto es tomado en cuenta el bienestar del personal?</p> <p>54. ¿Qué acciones se toman posteriormente a los monitoreos del ambiente de trabajo?</p> <p>55. ¿Qué evidencias se pueden mostrar del cumplimiento de los programas que tienen definidos en ambiente de trabajo?</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección de Recursos Humanos</li> <li>• Dirección de Infraestructura y Servicios Diversos</li> <li>• Dirección de la Red Médica</li> </ul>        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Área de Recursos Humanos y Financieros</li> <li>• Área de Recursos Materiales y Servicios Administrativos</li> <li>• Área General de Apoyo Administrativo / Área General Académico Administrativa</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Área de Recursos Humanos y Financieros</li> <li>• Área de Recursos Materiales y Servicios Administrativos</li> <li>• Área General Académico Administrativa</li> </ul> |
| <b>Requisito 7.0 Realización del producto (servicio)</b>  |   |   |  |
| Preguntas por requisito de la norma   | Responsable(s) en Rectoría General:   | Responsable(s) en Campus:   | Responsable(s) en CNMS:  |
| <p><b>7.1 Planificación de la realización del servicio</b></p> <p>56. ¿Cómo planean las actividades de prestación del servicio?</p> <p>57. ¿Cuentan con procedimientos y planes de control?</p> <p>58. ¿En los planes de control se contemplan los criterios de aceptación de las actividades?</p> <p>59. ¿Se tienen procedimientos de las actividades clave?</p> <p>60. ¿Se tienen definidos las responsabilidades sobre cada actividad?</p> <p>61. ¿Se conservan los registros de los procedimientos?</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal de las dependencias administrativas que prestan servicios primordialmente a alumnos y profesores</li> </ul>                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal de las dependencias administrativas que prestan servicios primordialmente a alumnos y profesores</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal de las dependencias administrativas que prestan servicios primordialmente a alumnos y profesores</li> </ul>  |
| <p><b>7.2 Procesos relacionados con el cliente</b></p> <p>62. ¿Cómo llegan a un acuerdo con sus clientes acerca del trámite o servicio que le pueden entregar?</p> <p>63. Explique el procedimiento con el cual llegan a un acuerdo con sus clientes.</p> <p>64. ¿Cuáles son los requisitos que deben cuidarse durante la revisión de requisitos del cliente? (requisitos del cliente, de la Universidad, legales y reglamentarios, entre otros)</p> <p>65. ¿Cómo se reciben las solicitudes del cliente?</p> <p>66. ¿Qué pasa cuando hay necesidad de cambiar los requisitos de las solicitudes, que tanto pueden hacer modificaciones a las mismas?</p> <p>67. ¿Cuáles son los medios formales de comunicación con el cliente?</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal de las dependencias administrativas que prestan servicios primordialmente a alumnos y profesores</li> </ul>                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal de las dependencias administrativas que prestan servicios primordialmente a alumnos y profesores</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal de las dependencias administrativas que prestan servicios primordialmente a alumnos y profesores</li> </ul>  |
| <p><b>7.3 Diseño y Desarrollo</b></p> <p>68. ¿En qué casos aplican diseño y desarrollo en la Universidad de Guanajuato?</p> <p>69. ¿De quién depende el diseño?</p> <p>70. ¿De quién depende el desarrollo?</p> <p>71. ¿Cómo planifican el diseño y desarrollo?</p> <p>72. ¿Quiénes intervienen en la realización del plan de diseño y desarrollo?</p> <p>73. ¿Cuáles son las etapas de diseño y desarrollo?</p> <p>74. ¿Qué evidencias o registros de calidad se generan del diseño y desarrollo?</p> <p>75. ¿Cómo se generan las especificaciones para el producto del diseño y desarrollo?</p> <p>76. ¿Cómo se le da a conocer al personal las especificaciones?</p> <p>77. ¿Quién debe autorizar los diseños y desarrollos?</p> <p>78. ¿Tienen evidencia de la autorización (revisión, verificación y validación)?</p> <p>79. Muestre algún caso en donde se hayan aplicado todas las etapas del diseño y desarrollo, con sus evidencias.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección de Extensión Cultural</li> <li>• Dirección de Infraestructura y Servicios Diversos</li> <li>• Dirección de Asuntos Académicos</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidades de Seguridad de Campus</li> <li>• Coordinaciones de Calidad Administrativa y Seguridad</li> </ul>   |  |
| <p><b>7.4 Compras</b></p> <p>80. ¿Cuántos tipos de proveedores tienen?</p> <p>81. ¿Cuentan con procedimientos de compra definidos?</p> <p>82. ¿Cómo se le informa al proveedor los requisitos del producto a comprar?</p> <p>83. ¿Cuentan con políticas de compras?</p> <p>84. ¿Tienen evidencia del cumplimiento de dichas políticas?</p> <p>85. ¿Dónde se definen los criterios de aceptación del producto comprado?</p> <p>86. ¿Tienen definido cómo seleccionar proveedores?</p> <p>87. ¿Tienen definido cómo evaluar a sus proveedores?</p> <p>88. ¿Qué pasa cuando obtiene un proveedor una baja calificación?</p> <p>89. ¿Se conservan los registros de la selección y evaluación de proveedores?</p> <p>90. ¿Tienen una lista de proveedores aceptables?</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección de Infraestructura y Servicios Diversos</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Área de Recursos Materiales y Servicios Administrativos</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Área de Recursos Materiales y Servicios Administrativos</li> </ul>  |
| <p><b>7.5.1 Control de la producción y prestación del servicio</b></p> <p>91. ¿Cómo tienen documentados sus procedimientos?</p> <p>92. ¿Cuáles son las condiciones controladas para sus procedimientos?</p> <p>93. ¿Cuentan con instrucciones de trabajo o documentos que describan las actividades?</p> <p>94. ¿Podemos acudir al sitio donde ocurren las actividades? (En esta fase se corrobora que todos los pasos de los procedimientos, y en caso aplicable, las instrucciones de trabajo se sigan al pie de la letra, que se estén generando registros de calidad de las actividades, que existan condiciones de organización, certeza, seguridad etc.)</p> <p>95. ¿Se revisan los resultados de los procedimientos? (En dónde queda evidencia, quién revisa etc.)</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal de las dependencias administrativas que prestan servicios primordialmente a alumnos y profesores</li> </ul>                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal de las dependencias administrativas que prestan servicios primordialmente a alumnos y profesores</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal de las dependencias administrativas que prestan servicios primordialmente a alumnos y profesores</li> </ul>  |
| <p><i>7.5.2 Validación de los procesos de producción y prestación del servicio (no aplica por ser una exclusión en el SGC de la Universidad)</i></p>  |   |   |  |

| Preguntas por requisito de la norma   | Responsable(s) en Rectoría General:   | Responsable(s) en Campus:   | Responsable(s) en CNMS:   |
|---|---|---|---|
| <b>7.5.3 Identificación y Trazabilidad</b><br>96. ¿Cuentan con alguna manera de rastrear sus servicios y sus solicitudes?<br>97. ¿Quién controla la trazabilidad?<br>98. Cotejar un ejemplo de expedientes o asuntos a rastrear físicamente con sus registros de calidad, (fechas, folios, conceptos etc.)  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Personal de las dependencias administrativas que prestan servicios primordialmente a alumnos y profesores</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Personal de las dependencias administrativas que prestan servicios primordialmente a alumnos y profesores</li> </ul>                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>Personal de las dependencias administrativas que prestan servicios primordialmente a alumnos y profesores</li> </ul> |
| <b>7.5.4 Propiedad del cliente</b><br>99. ¿Qué tipo de propiedad del cliente tienen?<br>100. ¿Cómo se protege la propiedad del cliente?<br>101. ¿Qué pasa si se pierde, daña o deteriora?<br>102. ¿Cómo mantienen comunicación con el cliente con respecto a los bienes que son de su propiedad y que se utilizan en los procedimientos?<br>103. ¿Cómo se tratan los datos personales del cliente, así como la propiedad intelectual?   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Personal de las dependencias administrativas que prestan servicios primordialmente a alumnos y profesores</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Personal de las dependencias administrativas que prestan servicios primordialmente a alumnos y profesores</li> </ul>                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>Personal de las dependencias administrativas que prestan servicios primordialmente a alumnos y profesores</li> </ul> |
| <b>7.5.5 Preservación del producto</b><br>104. ¿Cuántos tipos de archivos existen en el área?<br>105. ¿Cómo se controlan las entradas y salidas a estos archivos?<br>106. Revisar condiciones de manejo de documentos<br>107. Revisar condiciones de almacenamiento<br>108. Revisar condiciones de conservación   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Personal de las dependencias administrativas que prestan servicios primordialmente a alumnos y profesores</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Personal de las dependencias administrativas que prestan servicios primordialmente a alumnos y profesores</li> </ul>                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>Personal de las dependencias administrativas que prestan servicios primordialmente a alumnos y profesores</li> </ul> |
| <b>7.6 Control de equipos de seguimiento y medición</b><br>109. ¿Qué tipo de equipos de seguimiento y medición utilizan en sus procedimientos?<br>110. ¿Cuáles de estos dispositivos se calibran?<br>111. ¿Se calibra interna o externamente?<br>112. ¿Se utilizan patrones calibrados para verificar algún equipo interno?<br>113. ¿Se tienen instrucciones de trabajo para la verificación anterior?<br>114. ¿Qué evidencias de calibración y verificación de equipos tienen?<br>Es importante revisar si los certificados de calibración están vigentes y cuentan con la información que soporta la calibración.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Dirección de Apoyo Académico</li> <li>Dirección de la Red Médica</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>No aplica</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>No aplica</li> </ul>   |
| Requisito 8.0 Medición análisis y mejora  |   |   |   |
| Preguntas por requisito de la norma   | Responsable(s) en Rectoría General:   | Responsable(s) en Campus:   | Responsable(s) en CNMS:   |
| <b>8.1 Generalidades</b><br>115. ¿Cuántas auditorías internas de calidad han hecho?<br>116. ¿Se han levantado acciones correctivas, preventivas y de mejora?  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Departamento de Gestión de Calidad Administrativa</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Área de Calidad Administrativa / Área de Calidad Administrativa y Seguridad</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Área de Calidad Administrativa</li> </ul>  |
| <b>8.2.1 Satisfacción del cliente</b><br>117. ¿Qué sistemas de medición de la opinión del cliente tienen en la Dirección?<br>118. ¿Cómo se aplican las encuestas de satisfacción del cliente?<br>119. ¿Cómo se captan las quejas o inconformidades del cliente?<br>120. ¿Qué seguimiento se les da a los resultados de las encuestas?<br>121. ¿Cómo se da a conocer al personal el resultado de las encuestas?<br>122. ¿Qué acciones se toman para prevenir que las quejas vuelvan a presentarse?<br>Se pregunta a cualquier persona si conoce los resultados y si conoce el estándar deseado, ya que es importante la familiarización del personal con la satisfacción del cliente.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Departamento de Gestión de Calidad Administrativa</li> <li>Personal de las dependencias administrativas</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Área de Calidad Administrativa / Área de Calidad Administrativa y Seguridad</li> <li>Personal de las dependencias administrativas</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Área de Calidad Administrativa</li> <li>Personal de las dependencias administrativas</li> </ul>                      |
| <b>8.2.2 Auditorías internas</b><br>123. ¿Cuentan con un plan anual de auditorías?<br>124. ¿En donde se tiene documentado el proceso para realizar auditorías internas (cómo se ejecutan)?<br>125. ¿Me pueden mostrar este procedimiento?<br>126. ¿Tienen evidencia de la realización de reuniones de apertura y cierre de la auditoría?<br>127. ¿Tienen una lista de auditores internos?<br>128. ¿Cuáles son los criterios para calificar a los auditores internos?<br>129. Muestre el expediente de algunos de sus auditores para corroborar lo que tienen de evidencia con los criterios mínimos de calificación.<br>130. ¿Cómo clasifican los hallazgos de la auditoría?<br>131. ¿Cómo se le da seguimiento a los hallazgos de la auditoría?<br>132. ¿Cuántas acciones correctivas y preventivas se generaron de la última auditoría?<br>133. ¿Cuál es el estado de estas acciones?<br>134. ¿A qué conclusiones llegaron de sus auditorías?<br>135. ¿Quién recibe copia del informe final de auditoría? | <ul style="list-style-type: none"> <li>Departamento de Gestión de Calidad Administrativa</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Área de Calidad Administrativa / Área de Calidad Administrativa y Seguridad</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Área de Calidad Administrativa</li> </ul>  |
| <b>8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos</b><br>136. ¿Cómo se mide la eficacia de los procesos y procedimientos?<br>137. ¿Cómo se definieron los indicadores de procesos y procedimientos?<br>138. ¿Con qué periodicidad se miden los indicadores?<br>139. ¿Me puede mostrar evidencia de la medición?<br>En caso de encontrar tendencias negativas en la medición se debe preguntar si se han levantado acciones correctivas o preventivas al respecto.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Personal de las dependencias administrativas</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Personal de las dependencias administrativas</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Personal de las dependencias administrativas</li> </ul>  |

| Preguntas por requisito de la norma  | Responsable(s) en Rectoría General:   | Responsable(s) en Campus:   | Responsable(s) en CNMS:  |
|--|---|---|--|
| <b>8.2.4 Seguimiento y medición del producto/servicio</b><br>140. ¿Cuentan con inspecciones de calidad?<br>141. ¿En dónde se han documentado las inspecciones de calidad? (Plan de control)<br>142. ¿Qué evidencias tienen de las inspecciones?<br>143. ¿Qué acciones se toman en caso de que no pasar las inspecciones?   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Personal de las dependencias administrativas</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Personal de las dependencias administrativas</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Personal de las dependencias administrativas</li> </ul>   |
| <b>8.3 Producto no conforme</b><br>144. ¿Cuáles son los posibles productos no conformes que resultan de sus procedimientos?<br>145. ¿Cuentan con un procedimiento para tratar el producto no conforme?<br>146. ¿Qué tipo de identificación se le da al producto no conforme?<br>147. ¿Qué se hace para corregir el producto no conforme? (reemplazarlo, destruirlo, reciclarlo, donarlo etc.)<br>148. ¿Me puede mostrar evidencia de que se registra el producto no conforme?                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>Personal de las dependencias administrativas</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Personal de las dependencias administrativas</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Personal de las dependencias administrativas</li> </ul>   |
| <b>8.4 Análisis de datos</b><br>149. ¿Con qué técnicas estadísticas miden el sistema de gestión de calidad?<br>150. ¿Se genera algún tipo de gráficas de la medición del sistema?<br>151. ¿Me puede explicar como se construyen las gráficas que se generan del análisis de datos?<br>152. ¿El personal conoce las gráficas?<br>153. ¿El personal sabe interpretar las gráficas?<br>154. ¿Qué consecuencias existen del análisis de datos? ¿Se levantan acciones correctivas, preventivas o de mejora? | <ul style="list-style-type: none"> <li>Personal de las dependencias administrativas</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Personal de las dependencias administrativas</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Personal de las dependencias administrativas</li> </ul>   |
| <b>8.5.1 Mejora continua</b><br>155. ¿Cuál es la metodología que se definió para la mejora continua?<br>156. ¿Qué evidencia de mejora me puede mostrar?<br>157. ¿Quién participa en la elaboración de los planes de mejora continua?<br>158. ¿El personal conoce el concepto de mejora continua?<br>159. ¿Qué mejoras puede mencionar el personal?<br>En este punto se debe observar si el avance del sistema demuestra que se han hecho mejoras, sobre todo en auditorías de seguimiento.             | <ul style="list-style-type: none"> <li>Departamento de Gestión de Calidad Administrativa</li> <li>Personal de las dependencias administrativas</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Área de Calidad Administrativa / Área de Calidad Administrativa y Seguridad</li> <li>Personal de las dependencias administrativas</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Área de Calidad Administrativa</li> <li>Personal de las dependencias administrativas</li> </ul> |
| <b>8.5.2 Acciones correctivas</b><br>160. ¿Tienen un procedimiento de acciones correctivas?<br>161. ¿En qué casos se deben levantar acciones correctivas?<br>162. ¿Cómo se registran las acciones correctivas?<br>163. ¿Me puede demostrar que se analizan las causas de las no conformidades?<br>164. ¿Tienen una lista de acciones correctivas?<br>165. ¿Me puede demostrar que las acciones correctivas se cierran efectivamente?<br>166. ¿El personal sabe levantar acciones correctivas?          | <ul style="list-style-type: none"> <li>Departamento de Gestión de Calidad Administrativa</li> <li>Personal de las dependencias administrativas</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Área de Calidad Administrativa / Área de Calidad Administrativa y Seguridad</li> <li>Personal de las dependencias administrativas</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Área de Calidad Administrativa</li> <li>Personal de las dependencias administrativas</li> </ul> |
| <b>8.5.3 Acciones preventivas</b><br>167. ¿Tienen un procedimiento de acciones preventivas?<br>168. ¿En qué casos se deben levantar acciones preventivas?<br>169. ¿Cómo se registran las acciones preventivas?<br>170. ¿Me puede demostrar que se analizan las causas de no conformidad potencial?<br>171. ¿Tienen una lista de acciones preventivas?<br>172. ¿Me puede demostrar que las acciones preventivas se cierran efectivamente?<br>173. ¿El personal sabe levantar acciones preventivas?      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Departamento de Gestión de Calidad Administrativa</li> <li>Personal de las dependencias administrativas</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Área de Calidad Administrativa / Área de Calidad Administrativa y Seguridad</li> <li>Personal de las dependencias administrativas</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Área de Calidad Administrativa</li> <li>Personal de las dependencias administrativas</li> </ul> |

#### IV. Tips para el auditado

1. Prepare sus documentos, ya que todo lo que le pregunte el auditor estará basado en algún procedimiento que tienen por escrito, nada es de memoria.
2. Revise que no le falte ningún documento, firma, fecha o algún campo importante en sus registros de calidad.
3. Asegúrese de conocer qué ha pasado con el proyecto de certificación en su área, por ejemplo, cuántas auditorías le han hecho, quién le auditó, cuántas acciones correctivas se han levantado, cuál es el estado de esas acciones, etc.
4. Conteste solamente lo que le solicita el auditor, no "dé cambio de más". Es muy común que al hablar más de lo que nos piden, el auditor vaya a hacer más y más preguntas, y a veces no es necesario arriesgarse y equivocarnos en preguntas que no tenemos contempladas.
5. Permanezca tranquilo durante la auditoría, si está nervioso(a) menciónelo al auditor y él (ella) tratará de hacer más fácil el proceso de preguntas y respuestas. Lo que le ayudará a terminar con los nervios es estar bien preparado, no hay otro remedio más eficaz.
6. Probablemente el auditor estará apuntando todo lo que le diga, no significa que sea malo sino que *debe tomar nota para tener evidencia de lo que se le auditó*. En algunos casos se tomarán notas en inglés, pero no se preocupe, ya que la retroalimentación es totalmente en español.
7. Recuerde que lo que se desea es la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad, por lo que todo tipo de retroalimentación tiene una connotación altamente positiva, le invitamos a tener una actitud de apertura y de posibilidad de analizar mejores formas de realizar el trabajo.
8. El Sistema de Gestión de Calidad siempre será sujeto de mejora y de alineación de las formas de trabajo en las diversas instancias de nuestra Universidad.

¡Suerte en sus auditorías!

Departamento de Gestión de Calidad Administrativa  
Dirección de Recursos Humanos