

INFORME DE AUDITORIA INTERNA

No. De auditoria	Fecha
3	Del 26 de mayo al 06 de junio de 2014
Auditor líder	Equipo auditor
Mtro. Pedro Cruz Camargo	Carmen Cano, Liliana Arellano Zavala Salvador Mejía Medina, Fabiola Pimentel Félix Susana Carvajal, Abel Valenzuela Valenzuela, Maribel Félix, Guadalupe Olivares Velázquez María de los Ángeles García Rangel, Pedro Cruz.

Objetivo:
Determinar el grado de conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad con los criterios de auditoría (ISO 9001, documentos, requisitos, etc.).
Alcance:
El Sistema de Gestión de Calidad de la UTSLRC
Criterios de auditoria:
Norma ISO 9001:2008, Sistema de Gestión de la Calidad de la UTSLRC

Procesos de dirección académica	Descripción del hallazgo	Clasificación
Proceso de Planeación, desarrollo y evaluación de enseñanza-aprendizaje	1) No se cuenta con el catálogo de instrumentos de evaluación, de acuerdo a lo establecido en la actividad no. 1 del proceso.	M
	2) No se cuenta con el modelo EBC, que establece los criterios de evaluación, establecidos en la actividad no. 3 del proceso.	M
Programación académica	Al solicitar evidencia del formato FAS-PA-07/REV0 Encuesta para determinar el nivel de percepción de la calidad del servicio contra las expectativas del proceso de programación académica, el área auditada No presento evidencia ni impreso ni en electrónico de la aplicación del mismo.	M
Tutorías	Al solicitar evidencia del concentrado de inasistencias, asesorías y bajas tutoriales FAP-TU-03/REV0, el área auditada indico que el concentrado ya no contiene la información de inasistencias, menciona que se eliminó del documento la información de inasistencias, pero no se ha realizado el cambio en la descripción del procedimiento PAC-TU-03-REV0.	M
Estadías	No se detectaron no conformidades.	

Procesos de departamento de servicios escolares	Descripción del hallazgo	Clasificación
Inscripción de alumnos de nuevo ingreso	En la actividad no. 3 del procedimiento de inscripción de alumnos de nuevo ingreso no se encontró evidencia del documento resguardado correspondiente al formato FSE-FD-08/REV0 que se refiere a un formato de documentación faltante del expediente del alumno Juan Fernando Hernández Flores de Mecatronica con número de expediente 14303003 en el que el documento faltante es un certificado de preparatoria.	M
Re-inscripción de alumnos	No se detectaron no conformidades.	
Titulación de alumnos	No se encontraron No Conformidades.	
Procesos de dirección de administración y finanzas	Descripción del hallazgo	Clasificación
Capacitación de personal administrativo	Pendiente	
Reclutamiento, selección y contratación del personal administrativo	El proceso auditado definido como Reclutamiento, Selección y Contratación de Personal Administrativo, y sin embargo el área de recursos humanos no tiene verdadero control sobre el apartado de reclutamiento, el proceso de contratación a algún área que es ajena al departamento de finanzas. Este hallazgo continúa presente aun después de señalado en la auditoria anterior. El departamento de recursos humanos no tiene evidencia del proceso de reclutamiento, cuando el personal a ser contratado es ajeno a la dirección de finanzas.	M
Mantenimiento a instalaciones, infraestructura y equipo	En la actividad no. 1 del proceso de mantenimiento a instalaciones y equipo se menciona que la requisición de mantenimiento deberá ser entregada a la jefatura de servicios de instalaciones, haciendo mención si es mantenimiento correctivo o preventivo en lo cual en el formato no se encontró evidencia de que tipo de mantenimiento se requiere.	m
Adquisición de bienes y servicios	1) Al revisar los formato de orden de servicio FCP-OS-05/REV01 número 401 del mes de mayo de 2014 y la número 423 del 12 de mayo de 2014, se encuentra que el formato no tiene el número de	M

	revisión vigente, siendo este la revisión REV01. 2) Al revisar el proceso documentado de Adquisición de bienes y/o servicios por adjudicación directa (PAF-AB-08/REV01), se observó que no se muestra la revisión vigente. 3) Al revisar el formato de orden de compra FCP-OC-01/REV01 en el campo de "unidades" se especifica servicio en lugar de ser cantidad.	M m
Selección y evaluación de proveedores	En el proceso auditado específicamente en el punto 5 donde habla de precios y garantías no se encontró evidencia de cómo se selecciona al proveedor.	M
Procesos de dirección de vinculación	Descripción del hallazgo	Clasificación
Promoción y difusión de servicios	Al solicitar evidencia del reporte estadístico que se indica en la actividad No. 8 del proceso, no se muestra evidencia.	M
Planeación y desarrollo de servicios tecnológicos	Se solicita evidencia de la aplicación de la encuesta de satisfacción y un análisis de información y no se muestra evidencia ya que no se ha abierto ningún curso o servicio tecnológico.	M
Detección de necesidades de servicios de educación continua	1) No se encontró el documento estadístico para reportar a los directores de carrera. 2) El reporte final que se indica en la actividad 4 no está controlado. 3) No se menciona en el procedimiento la necesidad de resguardar la evidencia de los cursos. 4) El documento de lista de asistencia que pasa a caja no está referenciado en el proceso.	M m m m
Seguimiento egresados	El formato lista de egresados no localizados el cual se menciona en el proceso, fue solicitado a responsable de proceso y menciona que todos han sido localizados.	m
Procesos obligatorios	Descripción del hallazgo	Clasificación
Control de registros	1) Se encontró un formato de administración y finanzas identificado como FCP-RE-04/REV01 donde no se aprecia la leyenda de "Documento Controlado" al final del mismo. 2) En el formato de "Carta de terminación" FVI-CT-03/REV0 no se encontró la leyenda del nivel de revisión (REV0) en los formatos resguardados del período de estadías correspondiente a	M M


	Septiembre-Diciembre de 2013. 3) En el formato de solicitud de creación, modificación o eliminación de documentos FSGC-SO-06/REV0 no se encontró evidencia que diga "Documento Controlado" en el resguardo de los consecutivos 1 - 12, 15, 16 y del 18-20. 4) No se encontró evidencia del documento del resguardo con el consecutivo no. 11 del formato de solicitud de creación, modificación o eliminación de documentos FSGC-SO-06/REV0 que corresponde a la creación del formato FVI-EM-13/REV0.	M M
Control de documentos	No se encontró evidencia del documento de resguardo con el consecutivo 11 del formato de solicitud de creación, modificación o eliminación de documentos FSGC-SO-06/REV0 que corresponde a la creación del formato FVI-EM-13/REV0.	M
Acciones correctivas y preventivas	1) No se tiene documentado la evaluación para asegurar que la no conformidad se vuelva a presentar, así como evidencias de acciones inmediatas. 2) Las AC y/o AP no se reportan de manera precisa y oportuna 3) No se tienen documentado en el procedimiento que revisar que la AC y/o AP fueron implementadas de manera eficaz 4) No se comunica el estatus del sistema de AC y/o AP a través de la organización, incluyendo la información de AC y/o AP en la reunión de gerencia.	M M M M
Auditorías internas	Pendiente	
Control de producto no conforme	Pendiente	

Conclusiones de auditoría:

En esta tercera etapa de auditorías internas, se involucraron nuevos auditores, mismos que mostraron gran apertura y participación en las actividades de auditoría, aun cuando todas las áreas tenían gran carga de trabajo propio de sus departamentos.

Se audito en total 22 procedimientos, esto es el 100%, en alguno de ellos no se detectaron no conformidades.

Continuando con los trabajos del SGC y el involucramiento mostrado por el personal en la etapa de implantación, se considera el logro en la eficacia del mismo de acuerdo a los tiempos establecidos para su ejecución.


Auditor líder: Mtro. Pedro Cruz Camargo
(Nombre y firma)

CLASIFICACIÓN:

M = No Conformidad Mayor

m = No Conformidad Menor

O = Observación, área de mejora
o recomendación.