

## INFORME DE AUDITORIA INTERNA

<b>No. De auditoria</b>	<b>Fecha</b>
1	03 de diciembre de 2013
<b>Auditor líder</b>	<b>Equipo auditor</b>
Mtro. Pedro Cruz Camargo	Lic. Luis Pulido Alva

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

<b>Procesos de dirección académica</b>	<b>Descripción del hallazgo</b>	<b>Clasificación</b>
-Planeación, desarrollo y seguimiento de enseñanza-aprendizaje. -Programación académica -Tutorías -Evaluación del alumno	Cláusula 4.1 En el área de Enseñanza-Aprendizaje al revisar los índices de deserción y reprobación se observó que éstos no están plasmados en un documento ni informados claramente al personal. Cláusula 5.1 Al revisar la bibliografía de la materia de sistemas lineales para automatización del 4º cuatrimestre unidad 1 se observó que la biblioteca cuenta solamente con un ejemplar de uno de los tres libros recomendados de estudio.	<b>m</b>  <b>m</b>
<b>Procesos de departamento de servicios escolares</b>	<b>Descripción del hallazgo</b>	<b>Clasificación</b>
-Inscripción de alumnos de nuevo ingreso -Titulación de alumnos	Cláusula 4.2.3 En el área de titulación se utiliza el formato DGP/DR-01 sin controlarse dentro del sistema de control de documentos.	<b>m</b>
<b>Procesos de dirección de administración y finanzas</b>	<b>Descripción del hallazgo</b>	<b>Clasificación</b>

-Capacitación de personal administrativo -Reclutamiento, selección y contratación del personal administrativo -Adquisición de bienes y servicios -Selección y evaluación de proveedores	Cláusula 6.2.1 Al revisar el expediente de un maestro de Microbiología se encontró que no existe evidencia de varios requisitos mínimos publicados en el RIPA y la Convocatoria. Cláusula 7.4.1 No se encontró evidencia de la evaluación de proveedores.	<b>M</b>  <b>M</b>
<b>Procesos de dirección de vinculación</b>	<b>Descripción del hallazgo</b>	<b>Clasificación</b>
-Promoción y difusión de servicios -Seguimiento egresados	Cláusula 5.4.1 En el área de seguimiento a egresados no se pudo demostrar evidencia de tener documentado objetivos específicos para medir la eficiencia del servicio.	<b>m</b>
<b>Procesos de dirección de vinculación</b>	<b>Descripción del hallazgo</b>	<b>Clasificación</b>
P.N.C. Control de documentos y registros, acciones correctivas y preventivas.	Cláusula 4.2.2 Al revisar el manual en el punto 2 "Modelo de Calidad de la UTSLRC" (página 9) se muestra el diagrama incompleto pues no los relaciona con los procesos operativos ni hace referencia a ellos. Cláusula 8.3. Durante el recorrido en todas las áreas no se encontró evidencia de la implementación del P.N.C. Cláusula 8.5.2 No se encuentra evidencia de la realización de acciones correctivas y/o preventivas.	<b>M</b>  <b>M</b>  <b>M</b>

Conclusiones de auditoría:

El sistema de gestión de calidad se encuentra en proceso de implementación, los procesos están documentados correctamente, pero falta claridad respecto a los objetivos y la metodología para darles seguimiento, se observa un desconocimiento por parte del personal en general en cuanto al Sistema (despliegue de información, responsabilidades de cada quién, seguimiento y análisis de los procesos), lo que impide su participación para el proceso de mejora.

**Auditor:** Lic. Luis Pulido Alva  
**RD:** Susana Carvajal Cabrera

**CLASIFICACIÓN:**

**M** = No Conformidad Mayor

**m** = No Conformidad Menor

**O** = Observación, área de mejor o recomendación

## INFORME DE AUDITORIA INTERNA

<b>No. De auditoria</b>	<b>Fecha</b>
2	Del 24 al 28 de marzo de 2014
<b>Auditor líder</b>	<b>Equipo auditor</b>
Mtro. Pedro Cruz Camargo	Salvador Mejía Medina, José Abel Valenzuela Valenzuela, Liliana Arellano Zavala, Fabiola Pimentel Félix, Eutilia Guadalupe Olivares Velázquez, María de los Ángeles García Rangel, Alberto Manzo Rodríguez, Martha Elena Ruiz Campa, Carmen Cano Frausto, Chizel Caro Flores y Susana Carvajal Cabrera

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

<b>Procesos de dirección académica</b>	<b>Descripción del hallazgo</b>	<b>Clasificación</b>
Planeación, desarrollo y seguimiento de enseñanza-aprendizaje	Se recomienda fusionar el proceso con el de evaluación del alumno, ya que se considera de suma importancia que este proceso concluya con la evaluación.	<b>O</b>
Programación académica	Se recomienda al auditado crear evidencia del reclutamiento, selección y contratación del personal docente, como parte fundamental del proceso de programación académica.	<b>O</b>
Tutorías	P E N D I E N T E	
Estadías	Se recomienda al auditado mencionar dentro del procedimiento PAC-ES-04/REV01 que pasará si el alumno no cumple con las asistencias y también como se lleva el control de las mismas.	<b>O</b>
Evaluación del alumno	Cláusula 4.2.4 En el punto 5 del proceso de evaluación del alumno al revisar la lista concentrada se observó la calificación en número y letra,	<b>m</b>

	lo cual no se menciona en el proceso.	
<b>Procesos de departamento de servicios escolares</b>	<b>Descripción del hallazgo</b>	<b>Clasificación</b>
Inscripción de alumnos de nuevo ingreso	Cláusula 7.2.3 No queda claro en el proceso como le llega la información al estudiante. 4.2.3 Se encontraron formatos con revisiones anteriores	<b>m</b>
Re-inscripción de alumnos	P E N D I E N T E	
Titulación de alumnos	Cláusula 4.2.4 no se tiene evidencia (lista de asistencia) de taller de titulación. El formato de entrega de documentos no está firmado.	<b>m</b>
<b>Procesos de dirección de administración y finanzas</b>	<b>Descripción del hallazgo</b>	<b>Clasificación</b>
Capacitación de personal administrativo	P E N D I E N T E	
Reclutamiento, selección y contratación del personal administrativo	Cláusula 7.1 d) y 4.2.4 Se observó que el documento (solicitud de plaza vacante) registrado con el nombre FAF-SV-01/REV0, carece de firma de recibido. 4.1e) Se observó un incumplimiento en la parte del proceso de reclutamiento, ya que no se tiene control sobre este apartado. El proceso se encuentra registrado como "proceso de reclutamiento, selección y contratación de personal administrativo", y sin embargo la parte del "reclutamiento", es llevada a cabo por el área interesada en la contratación de personal para su apoyo. 4.2.1 Se observó que en el proceso de selección intervine, además de la parte interesada y el departamento de recursos humanos, rectoría, aspecto que no se encuentra registrado en el proceso auditado, es decir, no se indica en el proceso la participación de rectoría para la selección del personal, ni el método utilizado por la misma.	<b>m</b>  <b>M</b>  <b>m</b>
Mantenimiento a instalaciones, infraestructura y equipo	Cláusula 7.4.3 Al solicitar un comprobante del mantenimiento a los aires	<b>m</b>

	<p>aconicionados, no se presentó ninguno, no se contaba con ningún tipo de reporte proporcionado por el proveedor.</p>	
<p>Adquisición de bienes y servicios</p>	<p>Cláusula 7.4.1 y 4.2.4 En el punto 11 del procedimiento de selección y evaluación de proveedores se menciona que se realiza una evaluación a los proveedores, al solicitar la evidencia de una evaluación de servicios, no se mostró la misma, ya que hasta el momento solo se evalúan a los proveedores de productos.</p>	<p><b>m</b></p>
<p>Selección y evaluación de proveedores</p>	<p>Cláusula 7.4.1 y 4.2.4 En el punto 11 del procedimiento de selección y evaluación de proveedores se menciona que se realiza una evaluación a los proveedores, al solicitar la evidencia de una evaluación de servicios, no se mostró la misma, ya que hasta el momento solo se evalúan a los proveedores de productos</p>	<p><b>m</b></p>
<p><b>Procesos de dirección de vinculación</b></p>	<p><b>Descripción del hallazgo</b></p>	<p><b>Clasificación</b></p>
<p>Promoción y difusión de servicios</p>	<p>Se recomienda contar con una lista de verificación estandarizada que guie o facilite el proceso de análisis para tomar la decisión. Cláusula 4.2.4 En el procedimiento se menciona la autorización y revisión por parte de rectoría, sin embargo, en los formatos revisados no aparece dicho registro.</p>	<p><b>O</b></p> <p><b>m</b></p>
<p>Planeación y desarrollo de servicios tecnológicos</p>	<p>Cláusula 4.2.4 En la actividad no. 2 del proceso de no se encontró estadístico que hace constar la demanda de los cursos y talleres de capacitación y en la actividad no. 5 no se encontró el reporte de las personas inscritas en el curso, además del reporte final.</p>	<p><b>m</b></p>
<p>Detección de necesidades de servicios de educación continua</p>	<p>Cláusula 4.2.4 No existe evidencia del documento FVI-EO-07/REV0. El área auditada no mostro evidencia. No hay evidencia del registro de aspirantes.</p>	<p><b>m</b></p>

Seguimiento egresados	Se recomienda formar una bolsa de trabajo y una sociedad de exalumnos.	O
-----------------------	------------------------------------------------------------------------	---

### Conclusiones de auditoría:

Los involucrados (auditores internos como auditados) en esta etapa de implementación del SGC mostraron gran apertura y participación en el proceso de auditoría, aun cuando todas las áreas tenían gran carga de trabajo propias de sus departamentos, auditando en total de 14 procedimientos, quedando pendientes por auditar 3, los cuales serán auditadas en el siguiente ejercicio de Auditoría Interna.

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.