



**REPORTE DE AUDITORÍA
INTERNA**

Hoja: 1 de 7

AUDITORÍA INTERNA (AI14-FEDU-01)

Duración de la auditoría:	Del 08 al 19 de mayo de 2014		
Fecha reunión de apertura:	08 de mayo de 2014	Fecha reunión de cierre:	19 de mayo de 2014
Fecha de elaboración del reporte:	16 de mayo de 2014	No. de auditados:	18

Objetivo:

Verificar el grado de conformidad con lo planificado para la realización del servicio, los requerimientos de la Norma ISO 9001:2008 así como identificar áreas de mejora del SGC.

Criterio:

Todos los requerimientos de la Norma ISO 9001:2008 y la documentación de los procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad.

Alcance:

Procesos auditados	Áreas auditadas
Provisión de servicios financieros, materiales y humanos	Administración de documentación de personal
	Contabilidad
Provisión y gestión de servicios escolares y servicio social	Servicio Social
	Control Escolar
Diseño y Provisión de Servicios de Tecnologías de Información y Comunicaciones.	Centro de Tecnologías de Información y Comunicación (CTIC)
Competencia del personal	Administración de documentación de personal
Administración del sistema de Gestión de calidad	Área de calidad Dirección

Equipo auditor

Paulina Martínez Navarrete
Said Cárdenas Dajdaj
Cecilia Cárdenas Encalada
Eder Pinto Pat
Claudia Traconis Meza
Patricia Escoffíé Cano
Carmen Díaz Novelo
Wilberth Villanueva Magaña (AIF)
Brenda Cetina Balam (AIF)
Alejandra Escalante Paredes (AIF)



REPORTE DE AUDITORÍA INTERNA

Hoja: 2 de 7

Lourdes Yam Quijano (AIF)

Yheny López (AIF) (AL)

AL: Auditor Líder

AIF: Auditor Interno en Formación

HALLAZGOS

No Conformidades

En la revisión al Sistema de Gestión de la Calidad se encontraron un total de 6 No Conformidades

Descripción de la No Conformidad <i>Especificar: Requerimiento (R)- Incumplimiento (I)- Evidencia (E)</i>	Punto de la norma ISO 9001:2008
R. El punto 4.2.4 de la norma ISO 9001-2008 establece que los registros establecidos para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del sistema de gestión de la calidad deben controlarse y que los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables. I. Sin embargo la organización no se aseguró que los formatos y registros estén debidamente identificados y que proporcionen evidencia de la conformidad con los requisitos. E. Se observó en el área de Administración de Documentación de Personal que el formato impreso Formato de Solicitud de prestación (F-FEDU-SAD-02), no está debidamente identificado, ya que no cuenta con código. E. En el área de CTIC se encontró que con respecto al préstamo de equipos, se verificaron los registros del Formato de Comprobante de Préstamo (F-FEDU-CTIC-03), observándose que en los registros con fechas de: uno del 06 de marzo, dos del 07 de marzo y uno del 07 de mayo, no contenían la firma de la devolución del cliente. E. En el área de Contabilidad se observó que en la carpeta de pago a proveedores del mes de marzo de 2014 existen once registros sin la firma de la persona que revisó o autorizó. E. En el área de Control Escolar se revisaron 26 notas de ventas originales de las cuales se encontró que cinco no contaban con la firma del cajero para ser válidas.	4.2.4



**REPORTE DE AUDITORÍA
INTERNA**

Hoja: 3 de 7

R. El punto 6.3 de la norma ISO 9001-2008 establece que la organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto inciso b) equipo para los procesos (tanto hardware como software). I. Sin embargo la organización no proporcionó la infraestructura necesaria. E. Se encontró que el sitio de telecomunicaciones que proporciona el servicio a la Facultad de Educación no cuenta con deshumidificador.	6.3 (b)
R: En la política 3.3 del Procedimiento para la Gestión de Prestaciones y Solicitud de Pago de Suplencias (P-FEDU-SAD-05) establece que para las prestaciones de días adicionales, días económicos y licencias el formato solicitud de prestación) (F-FEDU-SAD-02), debe contar con el visto bueno (VoBo) del jefe inmediato como autorización y, en la política 3.4 del mismo procedimiento se establece que las licencias de 15 días consecutivos o más deben llevar la autorización de la directora. I: Sin embargo la organización no está asegurando el cumplimiento de la política 3.3 y 3.4 del procedimiento. E: En una muestra de 10 formatos, se observó que: 10/10 contaban con la firma de la directora cuando no es requerida; 6/10 contaban con la firma del jefe inmediato pero no con el nombre, 1/10 no contaba con el visto bueno (VoBo) del jefe inmediato; 2/10 contaban con la firma del solicitante pero no con el nombre.	n/a
R. La tarea 13 del Procedimiento para las Inscripciones y Reinscripciones a Licenciatura y Posgrado (P-FEDU-CE-01) establece que el personal de control escolar registra en el SICEI la validación de los documentos del alumno de nuevo ingreso y escanea los documentos de los alumnos de nuevo ingreso y reingreso. I: Sin embargo la organización no se aseguró del cumplimiento de la tarea 13 del procedimiento. E: Se observó que no se realiza la tarea 13 del procedimiento ya que no se pudo mostrar ningún expediente escaneado de licenciatura.	n/a
R. En la política 3.14 del Procedimiento para Llevar a Cabo el Control de Documentos (P-CIPLADE-CC-01), se establece que únicamente se conservará en el área del coordinador de documentos el procedimiento obsoleto inmediato anterior. I. Sin embargo la organización no está conservando el procedimiento obsoleto inmediato anterior. E. No se encontró en el área de Control de Documentos el procedimiento obsoleto inmediato anterior del Procedimiento para la Asignación, Liberación y	n/a



**REPORTE DE AUDITORÍA
INTERNA**

Hoja: 4 de 7

Trámite del Certificado de Servicio Social (P-FEDU-SS-01).	
R. El Procedimiento para Llevar a Cabo Acciones Correctivas y Preventivas (P-CIPLADE-CC-08) en las tareas 7.2 y 7.3 se establece que el responsable de seguimiento y /o personal del área involucrado en el SGC se asegura del cumplimiento de cada acción y recaba las evidencias correspondientes y las adjunta en la plataforma de seguimiento y, la tarea 9.1 establece que el coordinador de auditoría verifica que las acciones implementadas hayan eliminado la causa raíz de la NC o posible NC. I. Sin embargo no se presentó evidencia del aseguramiento del cumplimiento de las acciones. I. Sin embargo no se presentó evidencia de la verificación de que las acciones implementadas hayan eliminado la causa raíz. E: En el área de Calidad se encontró que las acciones correctivas revisadas, cuentan con evidencia parcial de las acciones correctivas y no cuentan con evidencia de las acciones inmediatas. E: Se encontró que en las verificaciones de las acciones con folio AC14-FEDU-SAD-01, AC14-FEDU-CE-01, AC14-FEDU-CTIC-02 y AC14-FEDU-SAD 02 que no se demuestra que las acciones implementadas hayan eliminado la causa raíz.	n/a

Oportunidades de mejora	Área
No se encuentra disponible para el alumno, la documentación requerida para realizar trámites.	Servicio Social Control Escolar
Se revisaron 8 de 23 copias de notas de venta resguardadas en el área de Contabilidad y se encontró que no cuentan con la firma de la cajera.	Contabilidad
La tarea 2 del Procedimiento para las Inscripciones y Reinscripciones para Licenciatura y Posgrado (P-FEDU-CE-01) declara que el personal del área de Control Escolar prepara las convocatorias respectivas de inscripción y reinscripción de la FEDU.	Control Escolar
Las actividades especificadas en el procedimiento documentado no completan lo que se describen en el alcance.	Contabilidad Control Escolar Administración de documentación de personal
La política 3.6 del Procedimiento para la Gestión de Prestaciones y Solicitud de Pago de Suplencias (P-FEDU-SAD-	Administración de documentación de personal



**REPORTE DE AUDITORÍA
INTERNA**

Hoja: 5 de 7

05) describe que en caso de alguna eventualidad o urgencia, el área de Administración de Documentación de Personal previa autorización de la Secretaría Administrativa podrá solicitar personal suplente de apoyo vía telefónica directamente al Sindicato de la AUTAMUADY, en el momento en que se requiera, sin embargo no hay seguimiento de la respuesta a dicha solicitud.	
Se encontró que el área de adquisiciones utiliza un documento para el control de los materiales que salen del almacén, denominado Salida de almacén, que es usado cuando las áreas requieren material fuera de las requisiciones, el documento no es mencionado en el procedimiento.	Contabilidad
Se encontró que en el área de caja se utiliza una Bitácora para el registro de los ingresos recibidos durante el día y enviados al banco para su depósito, sin embargo aun cuando se ha declarado en el Procedimiento para la Cobranza de Servicios de la Facultad de Educación (P-FEDU-SAD-03) en el control de registros, no se le ha asignado código para su identificación.	Contabilidad
De una muestra de 29 registros de Evaluaciones de Satisfacción (F-FEDU-CE-06/Rev:00) se encontraron cinco registros con código (F-FEDU-CE-06/Rev:01).	Control Escolar
Se mostró evidencia del uso una lista de asistencia, sin embargo, no es la declarada en el procedimiento para llevar a cabo la revisión de la dirección Formato Lista de Asistencia (F-CIPLADE-CC-24).	Dirección
Para llevar a cabo la tarea 6 del Procedimiento para la Gestión de Prestaciones y Solicitud de Pago de Suplencias (P-FEDU-SAD-05) se requiere de la captura de los datos del suplente. En el procedimiento no se menciona de donde se obtiene dicha información.	Administración de documentación de personal
El Procedimiento para Adquisiciones y Control de Materiales (P-FEDU-SAD-02) establece que se realizarán requisiciones de material cada tres meses, lo que no especifica es fechas o periodos para realizarlas. El personal auditado menciona que se está trabajando en un calendario y que las requisiciones se harán los meses de mayo, agosto, noviembre y febrero; sin embargo hasta el momento no se ha hecho ninguna, mencionan que la primera requisición de 2014 será en el presente mes. El procedimiento no menciona que las áreas (usuarios) pueden solicitar material en cualquier momento ante alguna eventualidad.	Contabilidad
Los acuerdos de la revisión de la Dirección con fecha del 18 de marzo de 2014 "elaborar un documento sobre la metodología de	Dirección



**REPORTE DE AUDITORÍA
INTERNA**

Hoja: 6 de 7

satisfacción" y "revisar las evaluaciones de satisfacción" con fechas de término de 04 y 11 de abril respectivamente, cuentan solamente con evidencia de 3 de 5 áreas.	
Durante la auditoría de revisión de la Dirección se mostró evidencia del análisis y medición de los objetivos de calidad; sin embargo las áreas de contabilidad y control escolar no cuentan con la medición de los resultados de los objetivos.	Contabilidad y Control Escolar
Se observó que el área no ha difundido información de su calendario de mantenimiento preventivo a los equipos de cómputo ya que el área de Administración de Documentación de Personal desconoce que se efectúan mantenimientos preventivos.	CTIC
La política 3.6.9 del Procedimiento para el Soporte Técnico (P-FEDU-CTIC-02), menciona que el área de CTIC asesorará en la adquisición de equipo a los usuarios que tengan fondos de proyectos asociados a la compra de equipamiento, sin embargo en diversos casos de compra de equipo los profesores acuden directamente a las áreas de contabilidad sin pasar por la asesoría del CTIC.	CTIC
Se observó que en la bodega del área se encuentra resguardado software responsabilidad del área de CTIC, de acuerdo a lo indicado en la política 3.6.6. del Procedimiento para el soporte técnico (P-FEDU-CTIC-02) que enuncia: El software estará respaldado físicamente en la bodega de CTIC. Sin embargo actualmente la mayoría del software adquirido se recibe por medios electrónicos.	CTIC
Se observó que en el diagrama del Procedimiento para el Soporte Técnico (P-FEDU-CTIC-02), se usan indistintamente los términos: equipo y servicio que se mencionan en las tareas 3 y 6.	CTIC
No se observa claramente en el Procedimiento para el Soporte Técnico (P-FEDU-CTIC-02), las acciones para los casos de daño físico del equipo a partir de su recepción por el personal de CTIC.	CTIC

Fortalezas	Área
Buena actitud y gran compromiso para el SGC	Todas las áreas
Área limpia, ordenada y organizada	Todas las áreas



**REPORTE DE AUDITORÍA
INTERNA**

Hoja: 7 de 7

El personal demostró completo conocimiento de los procedimientos auditados	Dirección Contabilidad (Adquisiciones) Administración de Documentación de Personal CTIC Servicio Social Área de calidad (Coordinación de auditorías)
Se observó una buena actitud y disposición para la auditoría.	Todas las áreas
Se percibe un buen ambiente de trabajo en el área.	Todas las áreas
El servicio que proporciona el área está siendo evaluado favorablemente por el usuario a partir de la implementación de sus evaluaciones de satisfacción.	Todas las áreas

Aprobado por el representante de la dirección:

(Nombre)	(Firma)
Mtra. Gladys Julieta Guerrero Walker	