Reporte de Auditoría Interna

Duración de la auditoría:	Del 14 al 26 de mayo de 2015		
Fecha de reunión de apertura:	14 mayo 2015	**Fecha de reunión de cierre:**	26 mayo 2015
Fecha de elaboración del reporte:	22 de mayo de 2015	**Numero de auditados:**	17

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.

Alcance

Procesos auditados	Áreas auditadas
Provisión de servicios financieros, materiales y humanos	Contabilidad
	Administración de documentación de personal
Provisión y gestión de servicios escolares y servicio social	Control Escolar
	Servicio Social Mérida y Tizimín
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	Dirección
	Área de calidad

Criterio

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

Equipo Auditor

IQI Wilberth Alberto Villanueva Magaña
CPr. Brenda Susana Cetina Balam
Mtra. Yheny López García (AL)
MATI Carmen Díaz Novelo
Dr. Alfredo Zapata González (AIF)
MDO. Said A. Cárdenas Dajdaj
Lic. María Fernanda Gasca Arjona
Lic. Cecilia Cárdenas Encalada
Lic. Andrea Márquez Lara

AL: Auditor Líder
AIF: Auditor Interno en Formación

Hallazgos

En la revisión al Sistema de Gestión de la Calidad se encontraron un total de **4** **No Conformidades.**

Descripción de la No Conformidad *Especificar: Requerimiento (**R**)- Incumplimiento (**I**)- Evidencia (**E**)*	**Punto de la Norma ISO 9001:2008**
R. En la norma ISO 9001-2008 se establece en el punto 4.2.3 que los documentos requeridos por el SGC deben controlarse, inciso a) aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión. **I.** La organización no se aseguró de que el documento se aprobó antes de su emisión. **E.** En la Coordinación de Documentos se observó que el "Instructivo para la Revisión de Evaluaciones de Satisfacción del Servicio del Área de Servicio Social" (I-FEDU-SS-01), se encuentran con nivel de revisión 00 en la carpeta de documentos y en los puntos de uso se encuentra en la revisión 01.	**4.2.3 a)**
R. En la norma ISO 9001-2008 se establece en el punto 4.2.3 que los documentos requeridos por el SGC deben controlarse, inciso b) revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente. **I.** La organización no se aseguró de que el documento se revisó y actualizó. **E.** En el área de Contabilidad se encontró que el "Procedimiento para la de Cobranza de servicios de la Facultad de Educación" (P-FEDU-SAD-03) hace mención en la descripción detallada de las actividades y en el apartado de control de registros de la "bitácora" como un registro no codificado, el cual en los puntos de uso está codificada con el código: F-FEDU-SAD-05. También se encontró que en la tarea 14.1 del mismo procedimiento se indica que se sella de recibido la bitácora y actualmente están implementado firma de recibido. También se encontró en el "Procedimiento de pago a proveedores" (P-FEDU-SAD-01) que el lugar de almacenamiento del documento "Manual de Políticas Administrativo-Financieras de Aplicación General / Política para la Administración de Egresos, emitida por la Dirección General de Finanzas" dice: Archivo de contabilidad, sin embargo, el área lo consulta en el sitio web de UADY.	**4.2.3 b)**
R. En la norma ISO 9001-2008 se establece en el punto 4.2.3 que los documentos requeridos por el SGC deben controlarse, inciso d) asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso. **I.** La organización no se aseguró de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentren disponibles en los puntos de uso. **E.** En el área de servicio social Mérida y Tizimín se observó que el formato "Lista de pre-asignación" (F-FEDU-SS-01/Rev:00) no tiene el campo "fecha" impresa en el formato que utilizan y el formato que usa servicio social Tizimín no tiene nivel de revisión en el código. Además se observó que el formato publicado en el sitio web no cuenta con el campo "fecha", sin embargo en el share point si tiene el campo "fecha", ambos con nivel de revisión 00. También se encontró que en Servicio Social Tizimín que 8 registros (todos con fecha del 11 de marzo de 2015) del formato "Evaluación de satisfacción del servicio" (F-FEDU-SS-04) utiliza el formato con nivel de revisión 00 y en Mérida se revisaron 27 registros del 2014, todos con nivel de revisión 01. También en Servicio Social Tizimín se encontró que 7 de 8 registros del formato "Informe final del prestador de servicio social" (F-FED-SS-03/Rev:00) están modificados el título y el código. **E.** En la Coordinación de Documentos se encontró que el formato "Bitácora de depósitos de la cuenta" (F-FEDU-SAD-05 Rev: 00), no cuenta con el número de revisión en el sitio web, sin embargo en el share point si tienen el nivel de revisión.	**4.2.3 d)**

R. En la norma ISO 9001-2008 se establece en el punto 7.5.1 que la organización debe planificar y llevar a cabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas. Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable: inciso e) la implementación del seguimiento y de la medición. **I.** La organización no se aseguró de la implementación del seguimiento y de la medición. **E.** En el área de Contabilidad se encontró en el registro "Control de almacén de material de oficina" del año 2015 que el artículo con código interno 02-021 "Carpetas de vinil 3 argollas" aparece en el inventario inicial la existencia de una pieza y en enero se registró salida de 6 piezas, en febrero de 2 y en marzo de 1 sin haberse registrado entradas. También se realizó un inventario físico de 3 artículos en el almacén y se encontró que no coincide el número de existencias reportadas en el control de almacén con el inventario físico auditado al 19 de mayo de 2015.	**7.5.1 e)**

Código	Control almacén a mayo 2015 (Existencias)	Inventario físico auditado al 19 de mayo 2015	Diferencias
04-017	69	85	16
00-127	34	32	-2
00-074	61	65	4

Oportunidades de Mejora	Área
Se encontró que para los resultados generados de las evaluaciones de satisfacción de servicio del usuario, para el cálculo del porcentaje del usuario satisfecho se consideran los niveles excelente, bueno y regular.	Dirección
Se observó que el personal conoce la política de gestión, sin embargo dos de cuatro personas no pudieron explicar algunos elementos que componen la política.	Control Escolar
Se observó que la meta establecida en el objetivo de calidad de satisfacción del usuario es del 80% y el resultado obtenido es 98.10%, lo cual es superior en un 18.10%.	
Se observó que debido al cambio de edificio todavía no se cuenta con extinguidor y señalética en el área de control escolar.	
Se observó que en 4 de 10 registros del formato F-FEDU-CE-03 /Rev:01 "Solicitud de documentos oficiales", periodo de solicitudes agosto-septiembre de 2014, la fecha de entrega es superior a los tres días indicados en el procedimiento. Se observó en 8 de 8 registros del formato F-FEDU-CE-04/Rev:00 "Formato de envío de certificados a servicios escolares" no se identifica la fecha de retorno de los documentos enviados a la Secretaría General.	
No se observa niveles de permisos para el manejo de información sensible del alumno en la operatividad del sistema SICEI.	

Se encontró que posterior a la supervisión del servicio social se retroalimenta al estudiante de forma verbal.	Servicio Social Mérida y Tizimín
Se observó que en el "Formato de Servicios y apoyo tecnológico" F-FEDU-CTIC-01 /Rev:01 no tiene fecha de conclusión del servicio y que la notificación del tiempo aproximado de reparación y/o entrega se realiza de forma verbal.	CTIC

Fortalezas	Área
Se observa el área limpia y ordenada.	Todas las áreas
Se observó compromiso e interés de todo el personal por la mejora continua del SGC.	Todas las áreas
Se observó buena actitud del personal y buen ambiente de trabajo.	Todas las áreas
Se observó personal con experiencia para atender contingencias con los servicios proporcionados.	Control Escolar Administración de Documentación de Personal
Disposición del personal para atender la auditoría	Todas las áreas

Aprobado por:

Mtra. Gladys Julieta Guerrero Walker	