



**REPORTE DE AUDITORÍA
INTERNA**

Reporte de Auditoría Interna

Auditoría número:	10	Fechas de Auditoría:	22 al 30 de Noviembre de 2010
Fecha de elaboración del reporte:	25 de Noviembre de 2010	Reunión de apertura:	22 de Noviembre de 2010
Personas auditadas:	34	Reunión de cierre:	30 de Noviembre de 2010

Sitios y Procesos Auditados

Número de sitios	7
Numero de procesos	7
Ingreso (2 mayores)	Departamento de Servicios Escolares
Revalidación Externa de Estudios	Oficina de Revalidación de Estudios
Egreso y Titulación	Oficina de Egreso y Titulación
Administración de Recursos Financieros y Materiales	Coordinación General de Desarrollo Financiero
Administración Integral de Recursos Humanos (1 mayor)	Coordinación General de Desarrollo Humano
Selección de Aspirantes (3 mayores, 2 menores)	Coordinación General de Educación Superior
Consulta de primer contacto y Medicina General, Pediatría, Medicina Interna y Nutrición	Servicios de Salud

Nota: último día de entrega de las acciones correctivas 21 de Diciembre

Resultados de Auditoria

Número total de cláusulas con No Conformidades	ocho
---	------



Hallazgos

Folio.	Descripción de la No Conformidad <i>Especificar: Requerimiento (R)- Incumplimiento (I)- Evidencia (E)</i>	Punto de la norma ISO 9001:2008	No Conformidad	
			Mayor	Menor
150	<p>R: La norma ISO 9001:2008 en su cláusula 4.2.4 menciona 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</p> <p>I: No se encontró evidencia de la conformidad con los requisitos, así como la operación eficaz del sistema de gestión de la calidad.</p> <p>E: En el área de servicios escolares procedimiento P-SG-CGSE-02 Se observó que el texto del encabezado, así como el orden de las columnas no corresponde al formato declarado.</p>	4.2.4	x	
151	<p>R: La norma ISO 9001:2008 en su cláusula 7.2.2 establece que la organización debe revisar los requisitos relacionados con el servicio. Esta revisión debe efectuarse antes de que la organización se comprometa a proporcionar un servicio al cliente (aceptación de contratos o pedidos), así mismo se deben mantener registros de los resultados de la revisión y de las acciones originadas de la misma; cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de los requisitos del servicio, la organización debe confirmar los requisitos del cliente antes de la aceptación.</p> <p>I: sin embargo no se encontró evidencia objetiva de la revisión de los requisitos relacionados con el servicio, ni que se haya efectuado dicha revisión antes de la aceptación del contrato.</p> <p>E: En la oficina de capacitación no existe evidencia de un documento (contrato) en el cual las dependencias (clientes) manifiesten los requerimientos necesarios para el servicio solicitado.</p>	7.2.2	X	



152	<p>R: La norma ISO 9001:2008 en su cláusula 8.2.4 la organización debe determinar, recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la idoneidad y eficacia del sistema de gestión de calidad y para evaluar donde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de la calidad. Esto debe incluir los datos generados del resultado del seguimiento y medición de cualesquiera otras fuentes pertinentes.</p> <p>I: No se encontró evidencia del análisis los datos apropiados para demostrar la idoneidad y eficacia del sistema de gestión de la calidad</p> <p>E: En el área de servicios escolares el procedimiento P-SG-CGSE-01 y el P-SG-CGSE-02 no se encuentra declarado el índice de satisfacción de los usuarios.</p>	8.2.4	x	
153	<p>R: La organización debe mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante el uso de la política de calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.</p> <p>I: No se encontró evidencia objetiva del registro de acciones de mejora implementadas.</p> <p>E: En la Coordinación de Educación Media Superior no se encontraron acciones de mejora documentadas para el año 2010</p>	8.5.1	X	
154	<p>R. La norma ISO 9001:2008 en su cláusula 8.5.2 establece que la organización debe tomar acciones para eliminar las causas de las no conformidades con objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir, así como registrar los resultados de las acciones tomadas.</p> <p>I: Sin embargo en el proceso de selección de aspirantes no se encontró evidencia del registro de acciones correctivas derivadas de las NC.</p> <p>E: En la Coordinación de Educación Media Superior no se encontraron acciones correctivas documentadas para el año 2010</p>	8.5.2	x	



**REPORTE DE AUDITORÍA
INTERNA**

155	<p>R: La norma ISO 9001.2008 en su cláusula 8.5.3 inciso d) establece que la organización debe determinar acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia, registrando los resultados de las acciones tomadas.</p> <p>I: No existe evidencia objetiva que demuestre el registro de acciones preventivas.</p> <p>E: En la Coordinación de Educación Media Superior no se encontraron acciones preventivas documentadas para el año 2010</p>	8.5.3	x	
156	<p>R: En el "Procedimiento para preparar recursos humanos y materiales para el nivel superior" en la tarea 8 establece que los administradores de prueba deben firmar la carta compromiso con el cual oficializan participar en la administración de pruebas.</p> <p>I: En el procedimiento P-DGDA-CGES-05 Procedimiento para preparar recursos humanos y materiales para el nivel superior, los registros generados del formato F-DGDA-CGES-06 están incompletos.</p> <p>E: En la coordinación General de Educación Superior únicamente se observó 3 cartas compromiso con la firma del responsable operativo del proceso, todos los demás registros no se encuentran firmados por el responsable, ni por los testigos que aparecen en el formato F-DGDA-CGES-06</p>	N/A		x
157	<p>R: en el procedimiento P-DGDA-CGES-05 en la tarea número 5 se especifica que se lleva un control de asistencia a través de la lista de asistencia a las sesiones de capacitación con código F-DGDA-CGES-26.</p> <p>I: Sin embargo los registros generados del formato F-DGDA-CGES-26 lista de asistencia a las sesiones de capacitación están incompletos.</p> <p>E: En la Coordinación General de Educación Superior únicamente se observaron 3 formatos con la información del nombre del instructor de los 8 formatos existentes para el procedimiento realizado en el año 2010</p>	N/A		x



Hallazgos		
Fortalezas	Proceso	Área
El representante del procedimiento y el personal de apoyo demuestran interés por la mejora continua del SGC.	Administración de Recursos Financieros y Materiales. Egreso y Titulación Ingreso Consulta de primer contacto en medicina general y pediatría, medicina interna y nutrición. Administración Integral de Recursos Humanos Revalidación de Estudios	Dirección General de Finanzas Oficina de Egreso y Titulación Servicios Escolares Departamento de salud Oficina de capacitación Incorporación y Revalidación de Estudios
El personal demuestra completo conocimiento de los procedimientos auditados.	Administración de Recursos Financieros y Materiales. Selección de Aspirantes Ingreso Revalidación de Estudios Egreso y Titulación Administración Integral de Recursos Humanos Consulta de primer contacto en medicina general y pediatría, medicina interna y nutrición.	Dirección General de Finanzas CGES/ CGEMS Servicios Escolares Incorporación y Revalidación de Estudios Oficina de Egreso y Titulación Oficina de capacitación Departamento de salud
Existe orden y control en sus registros, así como agilidad en la disposición de los mismos.	Administración Integral de Recursos Humanos Selección de Aspirantes Ingreso	Oficina de capacitación CGES/CGEMS Servicios Escolares
El área se percibe muy organizada, ordenada y limpia.	Administración de Recursos Financieros y Materiales. Egreso y Titulación Ingreso Consulta de primer contacto en medicina general y pediatría, medicina interna y nutrición. Administración Integral de Recursos	Dirección General de Finanzas Oficina de Egreso y Titulación Servicios Escolares Departamento de salud Oficina de capacitación Incorporación y Revalidación de Estudios



**REPORTE DE AUDITORÍA
INTERNA**

	Humanos Revalidación de Estudios	
El personal demuestra una atención ágil al cliente	Revalidación de Estudios	Incorporación y Revalidación de Estudios
Utilizan los formatos y calendarios especificados en el procedimiento de manera oportuna	Administración de Recursos Financieros y Materiales.	Dirección General de Finanzas
Un buen control de los productos No Conformes	Ingreso Egreso Revalidación de Estudios Administración Integral de Recursos Humanos	Servicios Escolares Oficina de Egreso y Titulación Incorporación y Revalidación de Estudios Oficina de capacitación

Observaciones	Proceso	Área
La actualización o las modificaciones hechas al Catálogo del Cuentas Contables, no siempre son del conocimiento de las personas operativas de la contabilidad de las DES.	Administración de Recursos Financieros y Materiales.	DGF: Contabilidad
En el procedimiento para el Control del Ingreso y del Ejercicio Presupuestal en la tarea 5 .1 Registrar las transferencia en el SII nos muestran una solicitud de Autorización de transferencias pero no está contemplado como formato ya que se utilizan diferentes según sea el programa o techo financiero.		
En el procedimiento para el Control del Ingreso y del Ejercicio Presupuestal, en el diagrama de flujo corta la continuidad al llegar a la tarea 8.		



**REPORTE DE AUDITORÍA
INTERNA**

<p>La medición del indicador del "Procedimiento para la elaboración de informes financieros " no aporta una información valiosa para la toma de decisiones</p>		
<p>El glosario de los procedimientos no se encuentra completo</p>		
<p>No se identificó en los procedimientos el término Médico y el término nutriólogo o Licenciado en Nutrición.</p>	<p>Consulta de primer contacto en medicina general y pediatría, medicina interna y nutrición.</p>	<p>Departamento de Salud</p>
<p>En el procedimiento P-DGADP- DS-01 no se encuentran citados los documentos que hacen referencias a las diferentes consultas.</p>		
<p>Realizar publicidad de la información de los servicios que proporciona el Departamento de salud</p>		
<p>El tríptico informativo sobre el directorio Médico es obsoleto ya que existen personas que ya no laboran y están incluidas.</p>		
<p>El procedimiento P-DGADP- DS-01 no especifica que los medios por los cuales se pueden programar las citas (comunicador).</p>		
<p>No se tienen registros de la verificación de los equipos de medición (basculas)</p>		
<p>No se encontró evidencia del tipo de convenio establecido con los despachos externos que imparten cursos.</p>	<p>Administración Integral de Recursos Humanos</p>	<p>Oficina de capacitación</p>
<p>En el procedimiento para capacitar personal administrativo al personal, tarea 5, no está especificado a los responsables que intervienen en la</p>		



**REPORTE DE AUDITORÍA
INTERNA**

operación de dicha tarea.		
No se encontró evidencia de la forma en que se retroalimenta al instructor al ser evaluado, así como las acciones que se implementan derivadas del resultado de las evaluaciones		
No está establecido el tratamiento que se les dan a los participantes que se integran a los cursos cuando hay cupo disponible en el mismo.		

Recomendaciones Generales	Procesos	Áreas
Realizar a manera de ejercicio un listado de los probables SNC que pudieran presentarse.	Administración de Recursos Financieros y Materiales.	DGF: Contabilidad
Revisar la descripción de tareas de los procedimientos y especificar los tiempos de las actividades. Ejemplo: 5 días para el cierre contable.		
Los Formatos que utilizan para elaborar las conciliaciones bancarias están firmadas con rubrica y sería recomendable que lleven las iniciales de las personas que los elaboran y los revisan.		
Para una mejor comunicación y difusión sobre la información que se maneja sería recomendable crear el acceso no solo con los Contadores sino también con los operativos que llevan a cabo los procedimientos		
Procurar que los registros de las listas de asistencias a las sesiones de capacitación, sean llenadas con tinta y no a lápiz, para evitar malas interpretaciones.	Selección de Aspirantes	CGES



**REPORTE DE AUDITORÍA
INTERNA**

Asegurarse que la política de la calidad es del conocimiento de todo el personal.		CGEMS
Se recomienda verificar el uso de los formatos F-SG-CGSE-45 y F-SG-CGSE-46 ya que ambos en apariencia tienen la misma función.	Ingreso	Servicios Escolares
En el procedimiento P-SG-CGSE-02 referenciar el F-SG-CGSE-47 en la descripción de tareas.		
Integrar en un solo archivo la reglamentación a la que está apegado el departamento.	Revalidación de Estudios	Incorporación y Revalidación de Estudios
Valorar la utilización de un extintor en el área de troquelación de títulos.	Egreso y Titulación	Oficina de Egreso y Titulación
Determinar los medios para incrementar el número de instructores	Administración Integral de Recursos Humanos	Oficina de capacitación
Contar con el acrílico oficial de difusión de la Política de calidad.		
Contar con un extintor en la oficina de capacitación		

Representante de la Dirección:

Nombre	Firma
M.D.O. Juan de Dios Pérez Alayón	



**REPORTE DE AUDITORÍA
INTERNA**

Equipo Auditor:

Nombre	Firma
Olga Caamal Hoyos	
Rosa Ma. González Domínguez	
Alfonso López Estrada	
Pamela Pereyra Azcorra	
Graciela Quintal Delgado	
Claudia Traconis Meza	
Wendy Montejo Cabrera	
Zulema Cabrera Araujo	
Carmen Días Novelo	