



**REPORTE DE AUDITORÍA
INTERNA**

Reporte de Auditoría Interna

Folio de Auditoría:	AI11-ADMC-01	Fechas de Auditoría:	04 y 05 de abril 2011
Fecha de elaboración del reporte:	12 de abril 2011	Reunión de apertura:	04 de abril 2011
No. de auditados:	11	Reunión de cierre:	13 de abril 2011

Áreas auditadas	Procesos auditados
Coordinación del Sistema de Atención Integral al Estudiante	Provisión y gestión de servicios escolares y servicio social
Coordinación del Sistema de Educación Media Superior	Selección de aspirantes
Coordinación Administrativa de Tecnologías de Información	Provisión de servicios de tecnologías de información

Resultados de Auditoría

Número total de cláusulas con No Conformidades	4
---	---

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
03	R: La norma ISO 9001:2008 en su cláusula 7.2.1 inciso b) establece que la organización debe determinar los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido. I: Sin embargo no se encontró evidencia objetiva de que la organización determina los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido. E: En el Procedimiento para resguardar y administrar pruebas y seleccionar sustentantes (P-DGDA-CGES-03) declaran que las actas notariales que dan fe deben resguardarse y no se mostró evidencia de las mismas.	7.2.1. b)	X	
04	R: La norma ISO 9001:2008 en su cláusula 8.5.1 establece que la organización debe mejorar continuamente la eficacia del sistema	8.5.1	X	



**REPORTE DE AUDITORÍA
INTERNA**

	<p>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: Sin embargo no se encontró evidencia objetiva de que la organización mejore continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.</p> <p>E: En la Coordinación del Sistema de Atención Integral al Estudiante no se encontraron acciones de mejora documentadas en un periodo de 9 meses.</p>			
05	<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.</p> <p>I: Sin embargo no se encontró evidencia objetiva de que la organización tome acciones para eliminar las causas de las no conformidades con objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir</p> <p>E: En la Coordinación del Sistema de Atención Integral al Estudiante no se encontraron acciones correctivas documentadas en un periodo de 1 año.</p>	8.5.2	X	
06	<p>R: La norma ISO 9001:2008 en su cláusula 8.5.3 establece que la organización debe determinar acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia.</p> <p>I: Sin embargo no se encontró evidencia objetiva de que la organización tome acciones para eliminar las causas de las no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia.</p> <p>E: En la Coordinación del Sistema de Atención Integral al Estudiante no se encontraron acciones preventivas documentadas en un periodo de 1 año.</p>	8.5.3	X	

Hallazgos

Fortalezas	Proceso	Área
El representante del área y el personal de apoyo demuestran interés por la mejora continua del SGC.	Provisión y gestión de servicios escolares y servicio social Provisión de servicios de tecnologías de información Selección de aspirantes	CSAIE CATI CSEMS



**REPORTE DE AUDITORÍA
INTERNA**

El personal demuestra completo conocimiento de los procedimientos auditados.	Provisión de servicios de tecnologías de información Selección de aspirantes	CATI CSEMS
El área se percibe muy organizada, ordenada y limpia.	Provisión de servicios de tecnologías de información Selección de aspirantes	CATI CSEMS
El personal demuestra eficiencia en su forma de trabajar.	Provisión de servicios de tecnologías de información Selección de aspirantes Provisión y gestión de servicios escolares y servicio social	CATI CSEMS CSAIE
Existe orden y control en sus registros, así como agilidad en la disposición de los mismos.	Provisión de servicios de tecnologías de información Selección de aspirantes	CATI CSEMS
Un buen control de los productos No Conformes	Provisión y gestión de servicios escolares y servicio social Provisión de servicios de tecnologías de información Selección de aspirantes	CSAIE CATI CSEMS

Observaciones	Proceso	Área
<ul style="list-style-type: none"> •Se observó que en los procedimientos P-DGDA-CAADE-01, P-DGDA-CAADE-02 y P-DGDA-CAADE-04 hay tareas que realizan y no están documentadas. •Se observó que utilizan una Libreta de actas que declaran en el P-DGDA-CAADE-04 y que no está codificada. •Se observó que debe reforzarse la política de calidad entre el personal. •Se observó que el personal del área que utiliza la plataforma de seguimiento, no sabía como entrar. 	Provisión y gestión de servicios escolares y servicio social.	CSAIE



**REPORTE DE AUDITORÍA
INTERNA**

<ul style="list-style-type: none"> Se observó en el P-DGDA-CGES-03 que en la tarea 12 mencionan el F-DGDA-CGMES-29 cuando ya no está en uso ni está declarado en el Control de registros. 	<p>Selección de aspirantes</p>	<p>CSEMS</p>
--	--------------------------------	--------------

Recomendaciones Generales	Procesos	Áreas
<ul style="list-style-type: none"> Se recomienda agregar una política que establezca que no se recibirán proyectos fuera del tiempo de la convocatoria. Se recomienda hacer una carpeta para los documentos obsoletos. Implantar un programa de 5s+1 en el área. 	<p>Provisión y gestión de servicios escolares y servicio social.</p>	<p>CSAIE</p>
<ul style="list-style-type: none"> En el procedimiento P-SG-CATI-03, implementar más opciones de búsqueda en los incidentes atendidos. Difundir más los talleres o pláticas que ofrece la CATI : Herramientas colaborativas, Seguridad y correo electrónico para que llegue a todos los niveles. 	<p>Provisión de servicios de tecnologías de información</p>	<p>CATI</p>
<ul style="list-style-type: none"> En la tarea 7 "difusión de información relacionada con el proceso" (P-DGDA-CGES-01) se recomienda dejar evidencia de la invitación a los eventos que se llevan a cabo para promocionar el proceso de selección. En el P-DGDA-CGEMS-02 se recomienda llevar un control interno de la entrega de la identificación y de la camiseta a los aplicadores. 	<p>Selección de aspirantes</p>	<p>CSEMS</p>



**REPORTE DE AUDITORÍA
INTERNA**

Representante de la Dirección:

Nombre	Firma
MDO. Juan de Dios Pérez Alayón	

Equipo Auditor:

Nombre	Firma
Lic. Graciela Pastrana Contreras	
Lic. Alfonso López Estrada	
Lic. en Der. Paulina Martínez Navarrete	
Lic. en Der. Luis Mérida Flores (AIF)*	

*AIF – Auditor Interno en Formación