



**REPORTE DE AUDITORÍA
INTERNA**

Reporte de Auditoría Interna

Folio de Auditoría:	AI11-ADMC-03	Fechas de Auditoría:	17 al 21 octubre 2011
Fecha de elaboración del reporte:	20 octubre 2011	Reunión de apertura:	17 octubre 2011
No. de auditados:	30	Reunión de cierre:	21 octubre 2011

Áreas auditadas	Procesos auditados
Coordinación General de Servicios Escolares	Provisión y gestión de servicios escolares y servicio social (Egreso y titulación / Revalidación de Estudios)
Coordinación General de Desarrollo Financiero Coordinación del Sistema de Desarrollo Humano	Provisión de servicios financieros, materiales y humanos
Coordinación General de Salud	Provisión de servicios de salud
Coordinación Institucional de Planeación y Desarrollo	Administración del Sistema de Gestión de la Calidad
Recursos Humanos/ Archivo	Competencia del personal

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
37	R: La norma establece que en los casos en que la organización opte por contratar externamente cualquier proceso que afecte a la conformidad del producto con los requisitos, debe asegurarse de controlar tales procesos. I: No se encontró evidencia de que la organización se asegura de controlar los procesos contratados externamente. E: En la Coordinación del Sistema de Desarrollo Humano no se mostró evidencia de un documento que formalice la prestación de servicios.	4.1	X	



**REPORTE DE AUDITORÍA
INTERNA**

38	<p>R: La norma establece que los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables. I: No se encontró evidencia de que los registros permanecen fácilmente identificables y recuperables. E: En la Coordinación General de Desarrollo Financiero se observó que varios registros del F-DGF-CGDF-110/REV:00 no se encuentran codificados.</p>	4.2.4 e)	X	
39	<p>R: El procedimiento para la Adquisición de materiales y equipos de presupuesto general establece en la tarea 1.3.1 que el responsable de adquisiciones y el responsable del DAP autorizan el alta del artículo solicitado. I: No se encontró evidencia del cumplimiento de la autorización. E: No se cuenta con autorización del alta del artículo solicitado.</p>	P-DGF-CGDF-01		X
40	<p>R: El Procedimiento para llevar a cabo el Control de Documentos establece en la política 3.5 que todos los campos de los formatos deberán ser llenados de forma completa y legible. I: No se encontró evidencia de que los formatos sean llenados de forma completa y legible. E: En la Coordinación del Sistema de Desarrollo Humano se encontraron varios formatos F-DGADP-CGDH-19/REV:00 que no están completamente llenos en el apartado de identificación de responsable de seguimiento. E: En la Coordinación General de Desarrollo Financiero los registros F-DGF-CGDF-64/REV:00 no tienen la firma del responsable y en F-DGF-CGDF-09/REV:04 y F-DGF-CGDF-57/REV:03 no se llena la información de ponderación del proveedor.</p>	P-CIPLADE-CC-01		X

Hallazgos

Fortalezas	Proceso	Área
El representante del área y el personal de apoyo demuestran interés por la mejora continua del	<ul style="list-style-type: none"> Provisión de servicios financieros, materiales y humanos 	<ul style="list-style-type: none"> Coordinación General de Desarrollo Financiero Coordinación del Sistema de Desarrollo



**REPORTE DE AUDITORÍA
INTERNA**

SGC.	<ul style="list-style-type: none"> • Provisión y gestión de servicios escolares y servicio social. • Administración del Sistema de Gestión de la Calidad 	<p>Humano</p> <ul style="list-style-type: none"> • Coordinación General de Servicios Escolares (Egreso y titulación/Revalidación de Estudios) • Coordinación Institucional de Planeación y Desarrollo
El personal demuestra completo conocimiento de los procedimientos auditados.	<ul style="list-style-type: none"> • Provisión de servicios financieros, materiales y humanos • Provisión y gestión de servicios escolares y servicio social. • Provisión de servicios de salud • Administración del Sistema de Gestión de la Calidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinación General de Desarrollo Financiero • Coordinación del Sistema de Desarrollo Humano • Coordinación General de Servicios Escolares (Egreso y titulación/Revalidación de Estudios) • Coordinación General de Salud • Coordinación Institucional de Planeación y Desarrollo
El área se percibe muy organizada, ordenada y limpia.	<ul style="list-style-type: none"> • Provisión de servicios financieros, materiales y humanos • Provisión y gestión de servicios escolares y servicio social. • Provisión de servicios de salud 	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinación General de Desarrollo Financiero • Coordinación del Sistema de Desarrollo Humano • Coordinación General de Servicios Escolares (Egreso y titulación/Revalidación de Estudios) • Coordinación General de Salud
El personal demuestra eficiencia en su forma de trabajar.	<ul style="list-style-type: none"> • Provisión de servicios financieros, materiales y humanos • Provisión y gestión de servicios escolares y servicio social. • Provisión de servicios de salud • Administración del Sistema de Gestión de la Calidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinación General de Desarrollo Financiero • Coordinación del Sistema de Desarrollo Humano • Coordinación General de Servicios Escolares (Egreso y titulación/Revalidación de Estudios) • Coordinación General de Salud • Coordinación Institucional de Planeación y Desarrollo
Existe orden y control en sus registros, así como agilidad en la disposición de los mismos.	<ul style="list-style-type: none"> • Provisión y gestión de servicios escolares y servicio • Administración del Sistema de Gestión de la Calidad social. 	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinación General de Servicios Escolares (Revalidación de Estudios) • Coordinación Institucional de Planeación y Desarrollo



**REPORTE DE AUDITORÍA
INTERNA**

Un buen control de los productos No Conformes	<ul style="list-style-type: none"> • Provisión y gestión de servicios escolares y servicio social. • Provisión de servicios de salud 	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinación General de Servicios Escolares (Egreso y titulación) • Coordinación General de Salud
--	--	--

Observaciones	Proceso	Área
El instructivo donde se indica la forma de facturación y lugares de entrega del mobiliario y/o equipo se encuentra referido en la descripción del procedimiento P-DGF-CGDF-07 con el código I-DGF-CGDF-01, sin embargo en los anexos del mismo procedimiento es referido con el código I-DGF-CGDF-02.	Provisión de servicios financieros, materiales y humanos	Coordinación General de Desarrollo Financiero
En el procedimiento para la Selección y Evaluación de Proveedores (P-DGF-CGDF-02) se encontraron 4 oficios de resultados a los proveedores condicionados que no han sido entregados, uno de ellos con 25 días de emisión.		
En el procedimiento P-F-DGF-CGDF-04, el formato F-DGF-CGDF-38 en ocasiones es firmado por orden, sin que en la copia se registre la anotación P.O.		
El área común donde se ubica el acceso a la oficina de capacitación se encuentra desordenada, con agua acumulada, con una manguera en las escaleras de acceso y con objetos diversos desordenados (sillas, sobrantes de espejos, vidrios).	Provisión de servicios financieros, materiales y humanos	Coordinación del Sistema de Desarrollo Humano
De una muestra de 4 formatos, 1 no cuenta con nivel de revisión (F-SG-CGSE-23 Libreta de control de envíos).	Provisión y gestión de servicios escolares y servicio social.	Coordinación General de Servicios Escolares (Egreso y titulación)
En el procedimiento P-SG-CGSE-04 no se encuentran detalladas tareas que realizan para brindar el servicio.		



**REPORTE DE AUDITORÍA
INTERNA**

No se han documentado en 2011 acciones preventivas para evitar la ocurrencia de no conformidades.		Coordinación General de Servicios Escolares (Revalidación de estudios)
No se lleva a cabo en el procedimiento P-SG-CGSE-07 la tarea 19 referente a la digitalización y destrucción de documentos.		
No se han documentado en 2011 acciones para la mejora continua del procedimiento	Administración del Sistema de Gestión de la Calidad	Coordinación Institucional de Planeación y Desarrollo
No se han documentado en 2011 acciones preventivas para evitar la ocurrencia de no conformidades		
El orden de la tarea 5.1.4 establecida en el procedimiento para llevar a cabo auditorías internas (P-CIPLADE-CC-03/ REV:05) no representa la realidad de la práctica.		
En el procedimiento P-DGADP-CGS-03/REV:04, utiliza el F-DGADP-DS-23/REV:00 pero no está documentado en el procedimiento.	Coordinación General de Salud	Provisión de servicios de salud
En un muestreo de 8 auditados 1 aseguró que no estaba informado de la auditoría		

Recomendaciones Generales	Procesos	Áreas
Considerar establecer un espacio para resguardo de la documentación de la evaluación de proveedores, ya que el área de la persona encargada es de acceso común.	Provisión de servicios financieros, materiales y humanos	Coordinación General de Desarrollo Financiero
Se sugiere agregar en el formato F-SG-CGSE-28/REV:02 Expedición para extranjeros, un campo para poner la fecha del examen del egresado.	Provisión y gestión de servicios escolares y servicio social.	Coordinación General de Servicios Escolares (Egreso y titulación)
Se recomienda separar del procedimiento P-SG-CGSE-04 el anexo de requerimientos de documentación por trámite ya que		



**REPORTE DE AUDITORÍA
INTERNA**

establecen los niveles de revisión de los formatos involucrados.		
Considerar la redacción específica de las modificaciones de los procedimientos en la sección de control de cambios y mejoras.	Administración del Sistema de Gestión de la Calidad	Coordinación Institucional de Planeación y Desarrollo
Se sugiere establecer una metodología de trabajo para el seguimiento, medición y análisis.		
Se sugiere revisar el procedimiento para llevar a cabo la Revisión de la Dirección (P-CIPLADE-CC-07) para adecuación de las tareas.		
Se recomienda anexar en el instructivo de contratación I-DGADP-CGDH-01 un tabulador de honorarios para instructores internos y externos.	Provisión de servicios financieros, materiales y humanos	Coordinación del Sistema de Desarrollo Humano
Se recomienda establecer un mecanismo para hacer del conocimiento de los instructores los resultados que obtuvieron en su evaluación y vincular éstos a criterios de selección.		
Se sugiere que el jefe del área analice y determine si el personal a su cargo requiere capacitación y/o actualización relacionados con las funciones y tareas que desempeña.	Coordinación General de Servicios Escolares Coordinación General de Desarrollo Financiero Coordinación del Sistema de Desarrollo Humano Coordinación General de Salud Coordinación Institucional de Planeación y Desarrollo	Provisión y gestión de servicios escolares y servicio social (Egreso y titulación / Revalidación de Estudios) Provisión de servicios financieros, materiales y humanos Provisión de servicios de salud Administración del Sistema de Gestión de la Calidad
Se sugiere establecer técnicas de sensibilización de manera periódica, enfocados en materia de calidad y dirigidos al personal involucrado en el proceso.	Coordinación General de Servicios Escolares Coordinación General de Desarrollo Financiero Coordinación del Sistema de Desarrollo Humano Coordinación General de Salud Coordinación Institucional de Planeación y Desarrollo	Provisión y gestión de servicios escolares y servicio social (Egreso y titulación / Revalidación de Estudios) Provisión de servicios financieros, materiales y humanos Provisión de servicios de salud Administración del Sistema de Gestión de la Calidad



**REPORTE DE AUDITORÍA
INTERNA**

Representante de la Dirección:

Nombre	Firma
MDO. Juan de Dios Pérez Alayón	

Equipo Auditor:

Nombre	Firma
Maribel Pérez Rodríguez	
Pamela Pereyra Azcorra	
Flor López Bates	
Lizbeth Estrada Osorio	
Erwin Moisés Chan Kú	
Paulina Martínez Navarrete	
Cecilia Cárdenas Encalada (AIF)	
Mónica del Socorro Herrera Correa (AIF)	
María del Carmen Payán Arjona (AIF)	
Alejandra Ortega Canul (AIF)	
Rosy del Pilar Quintal Sansores (AIF)	
Nina Valadez González (AIF)	
Karla González Burgos (AIF)	
Ana María Rejón Magaña (AIF)	
María Ortega Horta (AL)	