



Duración de la auditoría:	08 al 12 de junio del 2015.		
Fecha de reunión de apertura:	08 de junio del 2015	Fecha de reunión de cierre:	12 de junio del 2015
Fecha de elaboración del reporte:	11 de junio del 2015	Numero de auditados:	17

Objetivo

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

Alcance

Proceso	Áreas auditadas
Selección de Aspirantes	Coordinación del Sistema de Licenciatura Coordinación del Sistema de Educación Media Superior
Provisión y Gestión de Servicios Escolares y Servicio Social	Coordinación General de Servicios Escolares Sistema de Atención Integral al Estudiante
Administración del Sistema de Gestión de la Calidad	Dirección General de Planeación y Efectividad Institucional
Competencia del Personal	Recursos Humanos/ Archivo

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

Laura Abán Bacab

Luis Mérida Flores

María Fernanda Gasca Arjona

María Elena Argáez Castilla

Maribel Pérez Rodríguez

Nihilsa Patricia Escoffié Cano

Said A. Cárdenas Dajdaj (AL)

AL: Auditor Líder

AIF: Auditor Interno en Formación



Hallazgos

En la revisión al Sistema de Gestión de la Calidad se encontraron un total de **1 No Conformidades**.

Descripción de la No Conformidad <i>Especificar: Requerimiento (R)- Incumplimiento (I)- Evidencia (E)</i>	Punto de la Norma ISO 9001:2008
<p>R.-El Procedimiento para credencialización para alumnos de primer ingreso de la UADY P-SG-CGSE-02 en la tarea 10 Enviar al Centro Docente, establece que los centros docentes firman de recibido en el formato <i>Concentrado de credenciales que no fueron recogidas</i> F-SG-CGSE-46.</p> <p>I.- Sin embargo la organización no se aseguró de que se firme de recibido por parte del centro docente.</p> <p>E.- En el Departamento de Servicios Escolares no se encontró evidencia en el formato <i>Concentrado de Credenciales que No Fueron Recogidas</i> F-SG-CGSE-46 con fecha del 17 de octubre 2014 de la firma de entrega de 20 credenciales CUI (Credenciales Universitarias Inteligentes) de la Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia.</p>	7.5.1

Oportunidades de Mejora	Área
<p>No se realizan respaldos de la información almacenada en la computadora asignada a la ROP siendo que en ella se resguarda el resultado de varias actividades propias del proceso como son la verificación de folios, la Solicitud de Aplicación de EXANI y oficios de comunicación entre otros.</p>	Coordinación del Sistema de Licenciatura
<p>Se encontró que el procedimiento P-DGDA-CGSL-05 así como varios formatos involucrados en éste, entre ellos F-DGDA-CGSL-42, F-DGDA-CGSL-17, F-DGDA-CGSL-21, F-DGDA-CGSL-36 fueron modificados por el cambio del nombre de la Coordinación General del Sistema de Licenciatura presentado en Enero 2015, sin embargo se encontró un oficio con fecha 03 de junio donde regresa a Coordinación del Sistema de Licenciatura.</p>	
<p>Los procedimientos P-DGDA-CSEMS/CSL-01, P-DGDA-CSEMS/CSL-02, P-DGDA-CSEMS/CSL-03 y P-DGDA-CSEMS/CSL-04 son compartidos por la CSL y la CSEMS debido a que cuentan con actividades comunes, sin embargo, no se encontró evidencia de que las actividades de revisar y actualizar los documentos, se lleven a cabo de manera eficaz.</p>	



<p>El <i>Procedimiento para Planear y Difundir el Proceso de Selección</i> P-DGDA-CSEMS/CSL-01 establece que la <i>Propuesta de Convocatoria</i> F-DGDA-CSEMS/CSL-01 se convierte en Convocatoria Oficial cuando es aprobada por el Consejo Universitario, sin embargo, la CSL no recibe notificación oficial de dicha aprobación.</p>		
<p>Los registros de la <i>Propuesta de Convocatoria</i> F-DGDA-CSEMS/CSL-01 y <i>Proyección de la Demanda Esperada</i> F-DGDA-CSEMS/CSL-16 utilizados en el Proceso de Selección 2015 no son coincidentes ya que en el primer registro manejan 11 etapas y en el segundo registro se maneja con dos programas educativos menos.</p>		
<p>No se cuenta con extintor de incendios en las oficinas y los equipos de cómputo no reciben mantenimiento preventivo.</p>		
<p>En el Departamento de Servicios Escolares se encontró que el <i>Concentrado de Solicitudes IMSS</i> F-SG-CGSE-53/REV:00 del 2013 cuenta con diferentes campos que el generado en 2014 debido a requisitos establecidos en el IMSS.</p>	<p>Coordinación General de Servicios Escolares</p>	
<p>En el Departamento de Servicios Escolares se observó que cuatro registros del formato <i>Relación de Solicitudes y Avisos Automáticos Enviados al Centro Docente</i> F-SG-CGSE-54/REV:00, no cumplen con el llenado de los campos de nombre y firma.</p>		
<p>En el Departamento de Servicios Escolares se encontró que el costo de los duplicados de credenciales (CUI) no está actualizado en la página web de Servicios Escolares.</p>		
<p>En el Departamento de Incorporación y Revalidación de Estudios se están resguardando por un año las <i>Encuestas de Satisfacción</i> F-SG-CGSE-35 Rev:01 como parte de una oportunidad de mejora de la auditoría AI14-ADMC-02, sin embargo en el procedimiento P-SG-CGSE-06 y P-SG-CGSE-07 no se ha actualizado el campo de tiempo de retención.</p>		
<p>Durante el control y seguimiento de documentos se mostró el <i>Instructivo para el Registro de Aspirantes</i> I-DGDA-CGSL-02 cuya fecha de modificación asentada es del 28/enero/2015 tanto en el documento que se encuentra en el SharePoint como el del sitio web y que no coincide con la fecha de modificación 22/abril/2015 del documento en físico firmado.</p>	<p>Dirección General de Planeación y Efectividad Institucional</p>	
<p>La <i>Solicitud de Registros de Proyectos de Servicios</i> F-DGDA-SAIE-01 y el <i>Formato de Evaluación de Proyectos de Servicio Social</i> F-DGDA-SAIE-02 se encontraron en uso en revisión 05 en el segundo periodo 2015 siendo que en el sitio web están con revisión 04.</p>	<p>Sistema de Atención Integral al Estudiante</p>	



Fortalezas	Área
El área se encontraba ordenada y limpia.	Todas las áreas
Se percibe un ambiente de trabajo favorable entre el personal.	Todas las áreas
El departamento cuenta con el personal capacitado para la implementación del SGC para su seguimiento, revisión y mantenimiento.	Todas las áreas
La alta dirección demuestra el compromiso por la mejora del SGC.	Todas las áreas
Buena disposición y apertura para la realización de la auditoría.	Todas las áreas

Aprobado por:

MDO. Juan de Dios Pérez Alayón Representante de Rectoría	
---	--