



INFORME DE AUDITORÍA

CLAVE DE AUDITORIA	NUMERO DE CLIENTE	FECHA DE ELABORACIÓN DEL INFORME
MA-03	USI-110	MAYO 18, 2007

Referencia al cumplimiento del plan de auditoría

- Se cumplió de acuerdo a lo establecido en el plan de Auditoría.
- No se cumplió debido a:

Referencia al cumplimiento del objetivo de auditoría

- Se cumplió de acuerdo a lo establecido en el plan de Auditoría.
- No se cumplió debido a:

Confirmación del alcance del sistema de gestión

- Se confirmó de acuerdo a lo establecido en el plan de Auditoría.
- Se modificó de acuerdo a lo siguiente:
 - a) Procesos:
 - b) Productos:
 - c) Sitios:

Áreas no auditadas / explicación

Se auditaron los procesos y áreas programadas en el plan de auditoría

Seguimiento de los hallazgos detectados en la auditoría anterior

Se presenta evidencia de la atención y cierre de las 2 No Conformidades, 7 Observaciones, durante la presente auditoría se evidenció que las acciones han sido eficaces, se declaran cerradas las No Conformidades.

Se consideró la oportunidad de mejora, misma que origino capacitación para todo el personal en capacitación sobre Técnicas Estadísticas.

Estado de implementación, mantenimiento y mejora del sistema de gestión

Se evidencia un sistema de Gestión de Calidad que se ha mantenido, se han generado proyectos de mejora en algunos procesos para su eficaz operación con base al cumplimiento de los requisitos de la Norma de referencia NMX-CC-9001-IMNC-2000/ISO 9001:2000.



Acciones de seguimiento cuando existen observaciones y/o no conformidades

- Observación (es): Se verificará la implementación de las acciones tomadas para la atención de la observación en la siguiente Auditoría.

NOTA: En caso de no evidenciar el cierre de la(s) Observación(es) en el periodo establecido, ésta(s) será(n) declarada(s) como No Conformidad(es).

- La Organización deberá enviar al Organismo Certificador, el plan de acción y evidencia de cierre de las No conformidades, en un plazo máximo de 60 días hábiles a partir del presente ejercicio.

Se realizará la evaluación y el cierre de las No Conformidades en auditoría:

- In Situ, a pactar la fecha con el cliente después del plazo establecido.
- Documental en instalaciones del Organismo. (En caso de que las evidencias de las acciones tomadas no aseguren el cierre de la(s) no conformidad(es), será necesario programar una auditoría in situ)

NOTA: En caso de no evidenciar el cierre de la(s) No Conformidad(es) en el período establecido, se iniciará el proceso de suspensión de su Certificación.

Grado de Confianza de la Revisión por la Dirección

La Alta Dirección de la Organización, ha desarrollado la planificación del Sistema de Gestión de Calidad y proporciona los recursos necesarios para el mantenimiento y mejora del mismo.

Se ha realizado la revisión de la Dirección el 09 de Mayo de 2007, considerando toda la información requerida, sin embargo se hace mención de manera superficial en algunos aspectos. **Ver Observación No. 1**

Grado de Confianza de la Auditoría Interna

Se realizó la auditoría interna 19, 20 y 23 de Abril, a todos los procesos del Sistema de Gestión de Calidad, se han detectados 3 No Conformidades, 21 observaciones y 7 oportunidades de mejora de auditoría interna, se han atendido los hallazgos derivados de la auditoría interna, la aplicación de la auditoría interna ha servido como herramienta para la mejora del Sistema de Gestión de Calidad.

Opiniones Divergentes

- No se presentaron por parte de los auditados.
- Se presentaron por parte de los auditados de la siguiente manera:

Cumplimiento de Marca y logotipo (Aplica en auditorías de Mantenimiento)

- Se cumple con lo establecido en la guía de uso de marca y logotipo GDCC-01 del Organismo.
- No se cumple debido a:
- No lo usa.

Muestreo y Manejo de la Información

Se ha realizado la auditoría con base en un muestreo y, en consecuencia, pueden existir otras desviaciones que no fueron identificadas en este ejercicio.

Cabe recordar que toda la información a la que tuvo acceso el equipo auditor se maneja con carácter confidencial.



Agradecimiento

Se agradece al personal de la organización las facilidades y disponibilidad, así como su apertura para el desarrollo de la auditoría de Mantenimiento MA-03.

Conclusión

Se verificó el grado de cumplimiento del Sistema de Gestión de la Calidad con base a la información recopilada y al detectarse 0 No Conformidades y 2 Observaciones, las cuales no ponen en riesgo la calidad del servicio, permite evidenciar que el Sistema de Gestión de la Calidad presenta Cumplimiento con los requisitos de la Norma **NMX-CC-9001-IMNC-2000 / ISO 9001:2000**, por lo que el Auditor Líder recomienda se Mantenga la Certificación del Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Autónoma de Sinaloa

Exclusiones del sistema

Res.

Se verificó el sustento de las exclusiones que se tienen documentadas las cuales son adecuadas con base a lo establecido en el Sistema de Gestión de Calidad.

Son las siguientes exclusiones:

7.3 Diseño y desarrollo

7.4.1 Proceso de Compras

7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio

C

HALLAZGOS DE LA AUDITORIA

Tipo	Nº (s)	Descripción
No Conformidades	0	No se detectaron en la presente auditoría
Observación (es)	1	Observación No. 1 La información reportada del seguimiento y medición de los procesos, cumplimiento de los objetivos de calidad de cada proceso y acciones correctivas y preventivas se informa de manera general.5.6.2 Observación No. 2 Se detecta que para el primer objetivo de calidad del proceso de Elaboración, seguimiento y Evaluación del Plan, falta establecer el periodo de cumplimiento del objetivo con base a la operación real.
Oportunidad (es) de Mejora	0	No se detectaron en la presente auditoría

Criterios de auditoría:	Nombre del Proceso: Revisión de la Dirección	Res.
4.1, 4.2, 5.1, 5.3, 5.5, 5.6, 8.2.1, 8.4, 8.5.1 5.4,	Se llevan a cabo entrevista con personal responsable del proceso, se hace una revisión de sus evidencias y registros, evaluándolos y demostrando que se cumple con estos criterios de la Norma ISO 9001:2000.	C
Seguimiento y medición aplicada:	<ul style="list-style-type: none"> Se realiza el seguimiento y medición de los objetivos de calidad con base al cumplimiento de los indicadores de calidad de cada proceso 	C
Mejoras al proceso en el periodo auditado:	Se ha realizado la creación de la Dirección del Sistema de Gestión de Calidad, cuya responsabilidad es el seguimiento y mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad; se ha realizado la presentación ante el Consejo Universitario del proyecto del Sistema de Gestión de la Calidad en la reunión del 17 de Mayo 2007 para que se institucionalice el proyecto ha manera de garantizar el mantenimiento, mejora en los procesos ya certificados e implementación para la certificación de nuevos procesos administrativos, se aprobó quedando plasmado en el acuerdo No. 525	

Criterios de auditoría:	Nombre del Proceso: Elaboración, Seguimiento y Evaluación del Plan	Res.
7.1, 7.2.1, 7.2.2, 7.2.3, 7.5.1, 7.5.3, 8.2.1, 8.2.4, 8.4, 8.5.1	Se llevan a cabo entrevista con personal responsable del proceso, se hace una revisión de sus evidencias y registros, evaluándolos y demostrando que se cumple con estos criterios de la Norma ISO 9001:2000.	C
Seguimiento y medición aplicada:	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Contar con el plan de Desarrollo Institucional y con 90% de los Planes Estratégicos de las Unidades Organizacionales que conforman a la UAS Ver Observación No.2 ➤ Valorar el proceso de ejecución de lo planeado, a través del seguimiento y evaluación del 90% de los planes estratégicos de las UO. Presentan evidencia de la evaluación y seguimiento del 90% de los planes entregados por las Unidades Organizacionales ➤ Evaluar la satisfacción de los usuarios, las necesidades de capacitación y el ambiente laboral. Se presenta evidencia de la aplicación de las encuestas para la evaluación de los usuarios en el mes de Febrero, sin embargo no se tiene establecido de manera sistemática el tamaño de muestra que se considerará para el análisis. 	O C C
Mejoras al proceso en el periodo auditado:	Se ha realizado capacitación sobre Técnicas Estadísticas cuyo resultado ha servido para la determinación del tamaño de muestra ha considerar en la aplicación de la percepción de los clientes.	

Criterios de auditoría:	Nombre del Proceso: Registro de Ingresos	Res.
7.1, 7.2.1, 7.2.2, 7.2.3, 7.5.1, 7.5.3, 8.2.1, 8.2.4, 8.4, 8.5.1	Se llevan a cabo entrevista con personal responsable del proceso, se hace una revisión de sus evidencias y registros, evaluándolos y demostrando que se cumple con estos criterios de la Norma ISO 9001:2000.	C
Seguimiento y medición aplicada:	<p>Conciliar auxiliares de registro de ingresos vs. Calendario de administraciones de la SEP y estados de cuenta bancario.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Proporcionar todos los registros de ingresos y conciliaciones a más tardar el 20 del siguiente mes <p>Presentan evidencia del cumplimiento del indicador en el periodo de Enero a Abril del 2007</p>	C
Mejoras al proceso en el periodo auditado:	Revisión y modificación del Objetivo de calidad del proceso y el indicador.	

Criterios de auditoría:	Nombre del Proceso: Registro de Egresos	Res.
7.1, 7.2.1, 7.2.2, 7.2.3, 7.5.1, 7.5.3, 8.2.1, 8.2.4, 8.4, 8.5.1	Se llevan a cabo entrevista con personal responsable del proceso, se hace una revisión de sus evidencias y registros, evaluándolos y demostrando que se cumple con estos criterios de la Norma ISO 9001:2000.	C
Seguimiento y medición aplicada:	<p>Conciliar el resultado de la revisión de trámites de cheques vs. Trámites en los estados del SIIA</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Cubrir al 100% la revisión de los trámites de cheques. <p>Presentan evidencia del cumplimiento del indicador al 100% en el periodo de Enero a Abril del 2007</p> <p>Conciliar mensualmente los EGR con los CGA de cada uno de los auxiliares de los funcionarios y empleados de gastos a comprobar.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Proporcionar los saldos de gastos a comprobar conciliados a más tardar el día 20 del siguiente mes. <p>Presentan evidencia del cumplimiento del indicador en el periodo de Enero a Abril del 2007</p>	C
Mejoras al proceso en el periodo auditado:	Revisión y modificación del Objetivo de calidad del proceso y el indicador.	

Criterios de auditoría:	Nombre del Proceso: Archivo Contable	Res.
7.1, 7.2.1, 7.2.2, 7.2.3, 7.5.1, 7.5.3, 8.2.1, 8.2.4, 8.4, 8.5.1	Se llevan a cabo entrevista con personal responsable del proceso, se hace una revisión de sus evidencias y registros, evaluándolos y demostrando que se cumple con estos criterios de la Norma ISO 9001:2000.	C
Seguimiento y medición aplicada:	<p>Garantizar la integridad de la información</p> <p>Verificación en el sistema o físicamente, el consecutivo de los folios o pólizas</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Que el 100% de la documentación en custodia del archivo se encuentre controlada. <p>Presentan evidencia del cumplimiento del indicador en el periodo de Enero a Abril del 2007, con base a los documentos ingresados al archivo</p>	C
Mejoras al proceso en el periodo auditado:	Revisión y modificación del Objetivo de calidad del proceso y el indicador.	

Criterios de auditoría:	Nombre del Proceso: Auditoría Interna (Comprobación de Gastos)	Res.
7.1, 7.2.1, 7.2.2, 7.2.3, 7.5.1, 7.5.3, 8.2.1, 8.2.4, 8.4, 8.5.1	Se llevan a cabo entrevista con personal responsable del proceso, se hace una revisión de sus evidencias y registros, evaluándolos y demostrando que se cumple con estos criterios de la Norma ISO 9001:2000.	C
Seguimiento y medición aplicada:	<p>Entregar a la DCG por lo menos el 70% del importe total de los trámites CGA recibidos para su revisión en el mes inmediato anterior, en un plazo no mayor a 10 días hábiles del mes siguiente</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Enviar por lo menos el 70% del importe total de los trámites recibidos en el mes <p>Presentan cumplimiento del indicador en el periodo de Febrero a Abril 2007 por encima del porcentaje establecido.</p> <p>Para el mes de Enero 2007 se presentó retraso en el cumplimiento del indicador en el tiempo establecido, se presenta acción correctiva para la atención de esta desviación, observándose cumplimiento en los siguientes meses.</p>	C
Mejoras al proceso en el periodo auditado:	Se ha realizado las mejoras en los documentos involucrados en el proceso, objetivos de calidad, plan de calidad; se ha realizado la automatización de la medición del objetivo, la continua capacitación del personal que participa en la realización del proceso, así como el desarrollo e implementación de la documentación para el Proceso de Auditoría para la ampliación del alcance del sistema de Gestión de la Calidad	



Criterios de auditoría:	PROCEDIMIENTOS DE LA NORMA ISO 9001:2000 Y PROCESOS DE SOPORTE DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Res.
4.2.3, 4.2.4, 8.3, 8.5.2, 8.5.3	Estos procedimientos documentados requeridos por la Norma ISO 9001:2000 son auditados y se revisó la evidencia de su aplicación y cumplimiento a lo largo de toda esta auditoría.	C
Mejoras a los puntos en este cuadro reflejados:	No se detectaron	

Documentos relacionados al presente Informe:

- Plan de auditoría FDAC-03
- Reunión de apertura/cierre FDAC-04
- Lista maestra de documentos

Clasificación del resultado

C.	Cumple
O.	Observación
OM.	Oportunidad de Mejora
NC.	No Conformidad
NA	No Aplica

Nombre y Firma del equipo Auditor	Nombre y Firma del representante del cliente
 Ing. J. Heriberto Hernández López Auditor Líder	 C.P.C. M.J. Miguel Aguiar Representante de la Dirección
Firma de revisión de DAC	