

INFORME DE AUDITORÍA

CLAVE DE AUDITORIA	NUMERO DE CLIENTE	FECHA DE ELABORACIÓN DEL INFORME
CA-01	USI-110	8 de Mayo de 2008

Normas de referencia		
<input checked="" type="checkbox"/> NMX-CC-9001-IMNC-2000 (ISO 9001:2000)	<input type="checkbox"/> NMX-SSA-14001-IMNC-2004 (ISO 14001:2004)	<input type="checkbox"/> NMX-SAST-001-IMNC-2000 (OHSAS 18001:2000)

Cumplimiento del objetivo de auditoría

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

Cumplimiento del plan de auditoría

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

Áreas no auditadas / explicación

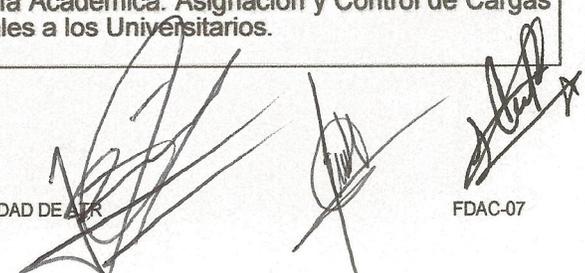
Se auditaron todos los procesos y áreas programadas en el plan de auditoría.

Cumplimiento de Marca y logotipo

- 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 utiliza

Confirmación del alcance del sistema de gestión

Los procesos de la Dirección de Contabilidad General: Registro de Ingresos, Registro de Egresos, Operación y Contabilidad, Archivo Contable, Apoyo Administrativo de la Dirección de Contabilidad General; Los procesos de la Coordinación General de Planeación y Desarrollo: Elaboración de la Estadística Básica, Elaboración, Seguimiento y Evaluación del Plan, Elaboración de Presupuesto Anual de Egresos; Dirección de Auditoría Interna: Comprobación de Gastos y Auditoría Interna; Dirección de Sueldos Y Salarios: Elaboración de la Nómina Universitaria; Doctorado en Ciencias Sociales: Apoyo Administrativo del Doctorado en Ciencias Sociales; Secretaría de Administración y Finanzas: Egresos (ventanilla de tramites generales); Dirección de Personal: Certificación Laboral y Control de Guardias; Dirección de Informática: Servicios Informáticos y Seguridad en la Base de Datos; Departamento Académico Legal: Certificación Profesional; Dirección de la Contraloría Académica: Asignación y Control de Cargas Académicas; Dirección de Prestaciones Sociales: Prestaciones Sociales a los Universitarios.



Descripción de su producto/servicio:
Servicios Administrativos en el área educativa

Descripción de sus procesos:

Registro de Ingresos, Registro de Egresos, Operación y Contabilidad, Archivo Contable, Apoyo Administrativo de la Dirección de Contabilidad General, Elaboración de la Estadística Básica, Elaboración, Seguimiento y Evaluación del Plan, Elaboración del Presupuesto Anual de Egresos, Comprobación de Gastos, Auditoría Interna, Elaboración de la Nómina Universitaria, Apoyo Administrativo del Doctorado de Ciencias Sociales, Certificación Laboral, Control de Guardias, Servicios Informáticos y Seguridad de la Base de Datos, Certificación Profesional, Asignación y Control de Cargas Académicas, Egresos (Ventanilla de Trámites Generales), Prestaciones Sociales a los Universitarios.

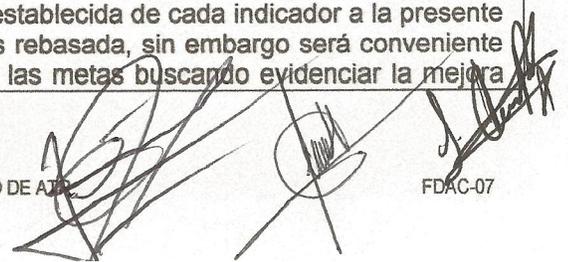
Confirmación de sitios dentro del alcance:

Instalaciones de la Universidad Autónoma de Sinaloa en Ángel Flores y Riva Palacio S/N C.P. 80000, Culiacán Sinaloa y en las instalaciones del Doctorado en Ciencias Sociales en Prolongación Josefa Ortiz de Domínguez s/n, Ciudad Universitaria, C.P. 80040, Culiacán, Sinaloa.

Exclusiones del sistema	Res.
<p>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.</p> <p>Son las siguientes exclusiones:</p> <p>7.4.1 Proceso de Compras 7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio 7.5.5 Preservación del producto 7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y medición.</p>	C

Revisión y cierre de los hallazgos detectados en la auditoría anterior
No aplica

Hallazgos de la auditoría			
Tipo	Norma	Criterio	Descripción
NC	---	0	No se detectaron durante la presente auditoría.
O	ISO 9001: 2000	8.3	Observación No.1 Se tienen establecidos los criterios de control para la identificación del producto no conforme con base en lo establecido en el procedimiento PG-SGC-PNC-03, sin embargo se detecta que el personal en algunos procesos no identifica de manera clara el producto no conforme resultante de su operación, Ejemplo Proceso de Asignación y Control de Cargas Académicas.
		8.2.3	Observación No. 2 Se tienen establecidos los indicadores de cada proceso para evidenciar el cumplimiento del objetivo de calidad, se detecta que la meta establecida de cada indicador a la presente auditoría ha sido alcanzada y en algunos casos rebasada, sin embargo será conveniente que se realice el análisis y replanteamiento de las metas buscando evidenciar la mejora



			continua de los procesos.
OM	----	0	No se detectaron durante la presente auditoría.

Acciones de seguimiento cuando existen observaciones y/o no conformidades

■ OBSERVACIÓN(ES): Se verificará la implementación de las acciones tomadas para la atención de los hallazgos por la Organización, en la siguiente auditoría.

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

NO CONFORMIDAD(ES): La Organización debiera enviar al Organismo Certificador, las correcciones específicas y acciones correctivas derivadas de la No Conformidad(es) en un plazo **no mayor a 90 días naturales** a partir del presente ejercicio.

Se realizará la evaluación del cierre de la(s) No Conformidad(es):

In Situ, a pactar la fecha con la Organización.

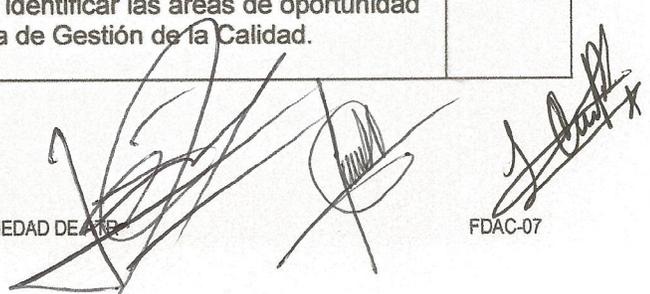
Documental en instalaciones del Organismo. (En caso de que la información enviada de las acciones tomadas no aseguren el cierre de la(s) no conformidad(es), será necesario programar una auditoría in situ)

La efectividad de las acciones tomadas se verificara en la próxima auditoría.

NOTA: En caso de no enviar al Organismo Certificador la información requerida en el periodo establecido, se iniciará el proceso de suspensión de su Certificación.

Grado de cumplimiento de la Política de Gestión	Res.
Con base en la revisión realizada se identifica que la política de calidad sigue siendo adecuada al propósito de la organización.	C
Grado de cumplimiento de los Objetivos y cuando aplique Metas y Programas	Res.
Se realiza el seguimiento y medición del objetivo de calidad con base al cumplimiento de los indicadores de calidad de cada proceso.	C

Grado de Confianza de la Auditoría Interna	Res.
Se realizó la auditoría interna del 19 al 21 de Febrero del presente año, a todos los procesos del Sistema de Gestión de Calidad, se han detectados 9 No Conformidades, 14 Observaciones y 5 Oportunidades de Mejora de auditoría interna, presentan evidencia de la atención de las No Conformidades y está en proceso la atención de las observaciones derivadas de la auditoría interna, la aplicación de la auditoría interna ha servido como herramienta para identificar las áreas de oportunidad de mejora en la implementación de los nuevos procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.	C



Grado de Confianza de la Revisión por la Dirección	Res.
<p>La Alta Dirección de la Organización, ha desarrollado la planificación e implementación de los nuevos procesos del Sistema de Gestión de la Calidad y presenta evidencia de la gestión de los recursos necesarios.</p> <p>Se ha realizado la Revisión de la Dirección el 04 de Marzo del presente año, considerando toda la información requerida para el cumplimiento del requisito, se documentan las acciones de mejora para la obtención de recursos extraordinarios destinados al mantenimiento de la operación del Sistema de Gestión de la Calidad, el trabajo con nuevos procesos para su incorporación al alcance a finales del presente año.</p>	C

Estado de implementación, mantenimiento y mejora del sistema de gestión	Res.
<p>Se evalúan procesos de reciente implementación, evidenciando el cumplimiento con los requisitos de la norma de referencia, se han generado acciones de mejora encaminadas a la implementación de los mismos y al fortalecimiento de la infraestructura con base a las necesidades en cada proceso; será conveniente que se fortalezca la estructura operacional que se encarga de la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad con base a la magnitud del alcance.</p>	C

Opiniones Divergentes

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

Muestreo y Manejo de la Información

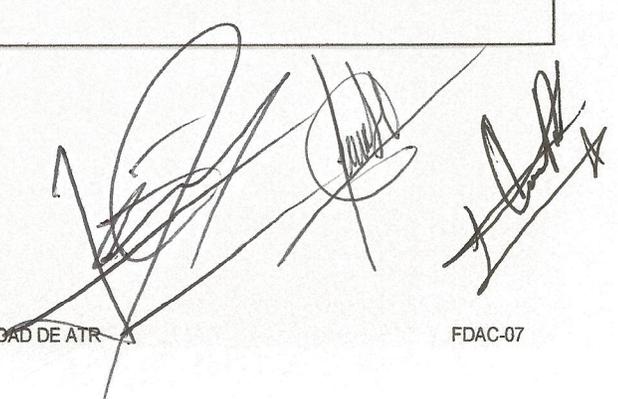
Se ha realizado la auditoría con base en un muestreo y en consecuencia, pueden existir otras desviaciones que no fueron identificadas en este ejercicio. Cabe recordar que toda la información a la que tuvo acceso el equipo auditor se maneja con carácter confidencial.

Agradecimiento

En nombre de American Trust Register agradecemos a la Organización y al personal auditado las facilidades otorgadas, información proporcionada y atenciones recibidas durante la presente Auditoría.

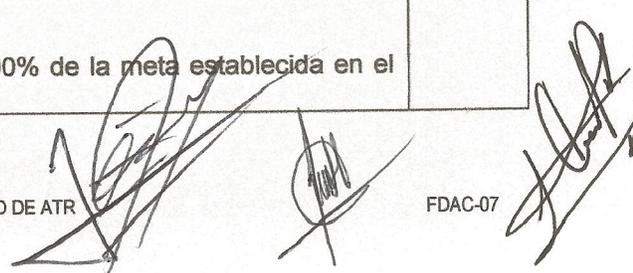
Conclusión

Se verificó el grado de cumplimiento de los nuevos procesos del Sistema de Gestión de la Calidad con base a la información recopilada, la cual permite evidenciar que los nuevos procesos del Sistema de Gestión de la Calidad presentan Cumplimiento con los requisitos de la Norma **NMX-CC-9001-IMNC-2000 / ISO 9001:2000**, por lo que el Equipo Auditor recomienda se Otorgue la Ampliación del Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Autónoma de Sinaloa



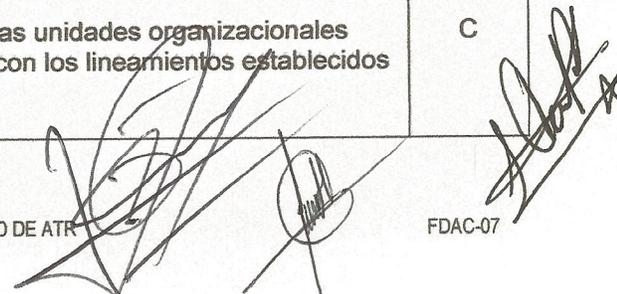
Nombre del Proceso: Planificación del Sistema de Gestión de Calidad Revisión por la Dirección			
Norma	Criterio	Descripción	Res.
9001	4.1; 4.2.1; 4.2.2; 5.1; 5.2; 5.3; 5.4.1; 5.4.2; 5.5.1; 5.5.2; 5.5.3; 5.6.1; 5.6.2; 5.6.3; 6.1; 8.2.1; 8.2.3; 8.2.4; 8.4; 8.5.1	Se llevan a cabo entrevistas con los responsables y personal involucrado de este proceso, se revisa su ejecución y se hace una revisión de sus evidencias y registros e interacción y comunicación con otros procesos, evaluándolos y demostrando que se cumple con estos criterios de la Norma ISO 9001:2000 y, en su caso, legales y reglamentarios aplicables.	C
14001	No aplica	No aplica	No aplica
18001	No aplica	No aplica	No aplica
Seguimiento y medición aplicada:		Se realiza el seguimiento y medición del objetivo 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 gestión de los recursos necesarios para la implementación de los nuevos procesos.	

Nombre del Proceso: Servicios Informáticos y Seguridad de la Base de Datos			
Norma	Criterio	Descripción	Res.
9001	6.2.2; 6.3; 6.4; 7.1; 7.2.1; 7.2.2; 7.2.3; 7.5.1; 7.5.3; 8.2.1; 8.2.3; 8.2.4; 8.3; 8.4; 8.5.2; 8.5.3	Se llevan a cabo entrevistas con los responsables y personal involucrado de este proceso, se revisa su ejecución y se hace una revisión de sus evidencias y registros e interacción y comunicación con otros procesos, evaluándolos y demostrando que se cumple con estos criterios de la Norma ISO 9001:2000 y, en su caso, legales y reglamentarios aplicables.	C
14001	No aplica	No aplica	No aplica
18001	No aplica	No aplica	No aplica
Seguimiento y medición aplicada:		<p>1. Garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información contenida en la base de datos.</p> <p>Indicador: Número de modificaciones a la Base de Datos VS Número de solicitudes de modificación recibidas.</p> <p>Meta: Realizar el 90%, de las modificaciones solicitadas.</p> <p>Frecuencia: Mensual.</p> <p>Presentan evidencia del cumplimiento al 100% de la meta establecida en el periodo de Enero 2007 a Abril 2008.</p>	C



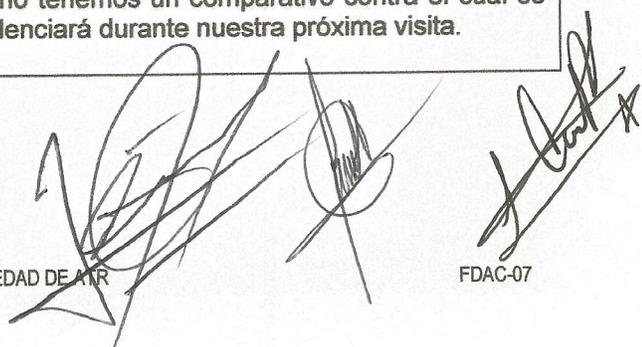
	<p>2. Atender las solicitudes de servicios informáticos en apego a la normatividad institucional, a más tardar tres días hábiles después de recibir la solicitud.</p> <p>Indicador: Número de solicitudes atendidas VS Número de solicitudes recibidas.</p> <p>Meta: Atender al 100%, las solicitudes recibidas de las UO.</p> <p>Frecuencia: Mensual.</p> <p>Presentan evidencia del cumplimiento al 100% de la meta establecida en el periodo de Enero 2007 a Abril 2008.</p>	C
	<p>3. Resolver las solicitudes de servicios informáticos dentro de los plazos de promesa de entrega, en atención a los lineamientos establecidos en la normativa institucional.</p> <p>Indicador: Número de solicitudes resueltas VS Número de solicitudes con promesa de solución.</p> <p>Meta: Resolver al 90%, las solicitudes dentro de los plazos de promesa de solución.</p> <p>Frecuencia: Mensual.</p> <p>Presentan evidencia del cumplimiento al 100% de la meta establecida en el periodo de Enero 2007 a Abril 2008.</p>	C
<p>Mejoras al proceso en el periodo auditado:</p>	<p>Debido a que se trata de un proceso nuevo, no tenemos un comparativo contra el cual se pudiesen observar mejoras. Este punto se evidenciará durante nuestra próxima visita.</p>	

Nombre del Proceso: Auditoria Interna			
Norma	Criterio	Descripción	Res.
9001	6.2.2; 6.3; 6.4; 7.1; 7.2.1; 7.2.2; 7.2.3; 7.5.1; 7.5.3; 8.2.1; 8.2.3; 8.2.4; 8.3; 8.4; 8.5.2; 8.5.3	Se llevan a cabo entrevistas con los responsables y personal involucrado de este proceso, se revisa su ejecución y se hace una revisión de sus evidencias y registros e interacción y comunicación con otros procesos, evaluándolos y demostrando que se cumple con estos criterios de la Norma ISO 9001:2000 y, en su caso, legales y reglamentarios aplicables.	C
14001	No aplica	No aplica	No aplica
18001	No aplica	No aplica	No aplica
<p>Seguimiento y medición aplicada:</p>	<p>1.-Efectuar al 100% el programa de auditorías a las unidades organizacionales elaborado por la DAI, verificando que se cumpla con los lineamientos establecidos por la institución.</p>		C

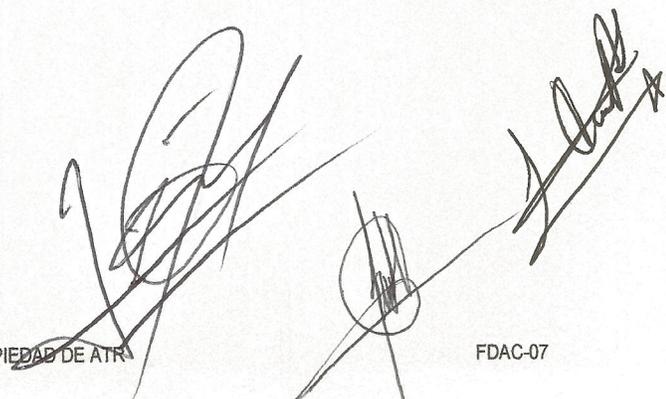


	<p>Meta: Efectuar al 100% el programa de auditorías a las unidades organizacionales elaborado por la DAI</p> <p>Indicador: Cumplimiento del programa de auditoría en tiempo y forma.</p> <p>Frecuencia: mensual</p> <p>Presentan evidencia de 7 auditorías en el periodo de Octubre a Diciembre de 2007, con cumplimiento al 100% del programa de auditoría, se presenta evidencia del programa de auditoría que se realizará en el primer semestre del 2008, evidenciando el porcentaje de avance con base en el cumplimiento de los tiempos establecidos en un 80% se estará concluyendo a finales del mes de mayo la evaluación a 14 Unidades Organizacionales.</p>	
<p>Mejoras al proceso en el periodo auditado:</p>	<p>Debido a que se trata de un proceso nuevo, no tenemos un comparativo contra el cual se pudiesen observar mejoras. Este punto se evidenciará durante nuestra próxima visita.</p>	

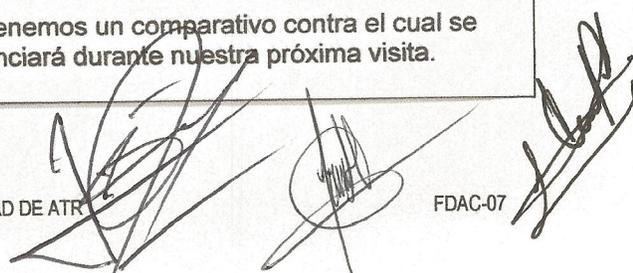
Nombre del Proceso: Certificación Profesional			
Norma	Criterio	Descripción	Res.
9001	6.2.2; 6.3; 6.4; 7.1; 7.2.1; 7.2.2; 7.2.3; 7.5.1; 7.5.3; 8.2.1; 8.2.3; 8.2.4; 8.3; 8.4; 8.5.2; 8.5.3	<p>Se llevan a cabo entrevistas con los responsables y personal involucrado de este proceso, se revisa su ejecución y se hace una revisión de sus evidencias y registros e interacción y comunicación con otros procesos, evaluándolos y demostrando que se cumple con estos criterios de la Norma ISO 9001:2000 y, en su caso, legales y reglamentarios aplicables.</p>	C
14001	No aplica	No aplica	No aplica
18001	No aplica	No aplica	No aplica
<p>Seguimiento y medición aplicada:</p>	<p>1. Mejorar el tiempo del trámite para la expedición de la certificación profesional de los egresados de la institucional, brindando un servicio de calidad.</p> <p>Indicador: Número de solicitudes aceptadas VS el número de certificaciones profesionales expedidas en el plazo de promesa de expedición.</p> <p>Meta: Entregar el 100%, de las certificaciones profesionales solicitadas y aceptadas en el plazo de promesa de expedición.</p> <p>Frecuencia: Mensual.</p> <p>Presentan evidencia del cumplimiento al 100% de la meta establecida en el periodo de Enero 2007 a Abril 2008.</p>		C
<p>Mejoras al proceso en el periodo auditado:</p>	<p>Debido a que se trata de un proceso nuevo, no tenemos un comparativo contra el cual se pudiesen observar mejoras. Este punto se evidenciará durante nuestra próxima visita.</p>		



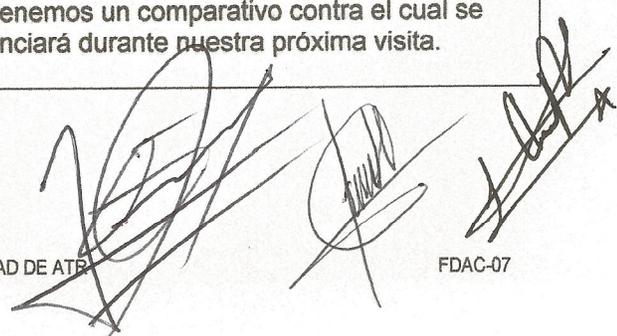
Nombre del Proceso: Asignación y Control de Cargas Académicas.			
Norma	Criterio	Descripción	Res.
9001	6.2.2; 6.3; 6.4; 7.1; 7.2.1; 7.2.2; 7.2.3; 7.5.1; 7.5.3; 8.2.1; 8.2.3; 8.2.4; 8.4; 8.5.2; 8.5.3 8.3	Se llevan a cabo entrevistas con los responsables y personal involucrado de este proceso, se revisa su ejecución y se hace una revisión de sus evidencias y registros e interacción y comunicación con otros procesos, evaluándolos y demostrando que se cumple con estos criterios de la Norma ISO 9001:2000 y, en su caso, legales y reglamentarios aplicables. Ver Observación No.1	C O
14001	No aplica	No aplica	No aplica
18001	No aplica	No aplica	No aplica
	Seguimiento y medición aplicada:	<p>1.- Contar en tiempo y forma con la programación de cargas académicas de cada periodo, por sistema (Página WEB), para el pago oportuno a los docentes.</p> <p>Meta: Contar con al menos el 60% de la programación por periodo de cargas académicas por sistema (Página WEB) en la fecha establecida.</p> <p>Indicador: Número de Unidades Organizacionales con carga académica capturada en la WEB y entregada vs. Número de unidades organizacionales de la Institución.</p> <p>Frecuencia: Semestral/cuatrimstral</p> <p>Presentan evidencia del cumplimiento al 100% de la meta establecida en el periodo de Octubre 2007 a Abril 2008.</p> <p>2.- Generar las órdenes de pago para el personal de asignatura de acuerdo a la programación oficial de cargas académicas.</p> <p>Meta: Generar las órdenes de pago para el personal de asignatura del 100% de la programación oficial de cargas académicas.</p> <p>Frecuencia: Semestral/cuatrimstral</p> <p>Presentan evidencia del cumplimiento al 100% de la meta establecida en el periodo de Octubre 2007 a Abril 2008.</p>	C C
	Mejoras al proceso en el periodo auditado:	Debido a que se trata de un proceso nuevo, no tenemos un comparativo contra el cual se pudiesen observar mejoras. Este punto se evidenciará durante nuestra próxima visita.	



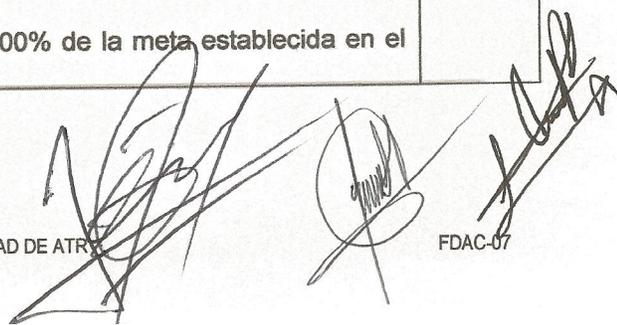
Nombre del Proceso: Prestaciones Sociales a los Universitarios			
Norma	Criterio	Descripción	Res.
9001	6.2.2; 6.3; 6.4; 7.1; 7.2.1; 7.2.2; 7.2.3; 7.5.1; 7.5.3; 8.2.1; 8.2.3; 8.2.4; 8.3; 8.4; 8.5.2; 8.5.3	Se llevan a cabo entrevistas con los responsables y personal involucrado de este proceso, se revisa su ejecución y se hace una revisión de sus evidencias y registros e interacción y comunicación con otros procesos, evaluándolos y demostrando que se cumple con estos criterios de la Norma ISO 9001:2000 y, en su caso, legales y reglamentarios aplicables.	C
14001	No aplica	No aplica	No aplica
18001	No aplica	No aplica	No aplica
Seguimiento y medición aplicada:		<p>1.- Lograr que los trabajadores y estudiantes universitarios obtengan su afiliación al IMSS, para tener acceso a los servicios médicos, según lo establecido en la normatividad institucional y en la normatividad vigente en la materia.</p> <p>Meta:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Lograr el 100% de afiliaciones de las solicitudes recibidas. ➤ Contar con el 100% de las afiliaciones de los trabajadores a más tardar 7 días hábiles después de recibir la solicitud. ➤ Entregar el número de afiliación a los estudiantes en un plazo de 45 días hábiles después de recibir la solicitud en el IMSS, para trámites ordinarios. ➤ Entregar el número de afiliación a los estudiantes en un plazo máximo de 4 días hábiles, para trámites de urgencia relativa. ➤ Entregar el número de afiliación a los estudiantes en un plazo máximo de 2 horas a partir de la llegada del usuario al área hospitalaria, para trámites de urgencia calificada. <p>Frecuencia: Mensual.</p> <p>Presentan evidencia del cumplimiento al 100% de la meta establecida en el periodo de Octubre 2007 a Abril 2008.</p>	C
		<p>2.- Realizar el trámite correspondiente ante la Secretaría de Administración y Finanzas para el trabajador que solicite el apoyo económico, de acuerdo a lo establecido en la normatividad institucional.</p> <p>Meta:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Lograr que el tiempo de realización del trámite no exceda los 15 días hábiles. ➤ Tramitar el 100% de las solicitudes recibidas y aceptadas. <p>Frecuencia: Mensual.</p> <p>Presentan evidencia del cumplimiento al 100% de la meta establecida en el periodo de Octubre 2007 a Abril 2008.</p>	C
Mejoras al proceso en el periodo auditado:		Debido a que se trata de un proceso nuevo, no tenemos un comparativo contra el cual se pudiesen observar mejoras. Este punto se evidenciará durante nuestra próxima visita.	



Nombre del Proceso: Egresos (Ventanilla de Trámites Generales)			
Norma	Criterio	Descripción	Res.
9001	6.2.2; 6.3; 6.4; 7.1; 7.2.1; 7.2.2; 7.2.3; 7.5.1; 7.5.3; 8.2.1; 8.2.3; 8.2.4; 8.3; 8.4; 8.5.2; 8.5.3	Se llevan a cabo entrevistas con los responsables y personal involucrado de este proceso, se revisa su ejecución y se hace una revisión de sus evidencias y registros e interacción y comunicación con otros procesos, evaluándolos y demostrando que se cumple con estos criterios de la Norma ISO 9001:2000 y, en su caso, legales y reglamentarios aplicables.	C
14001	No aplica	No aplica	No aplica
18001	No aplica	No aplica	No aplica
Seguimiento y medición aplicada:		<p>1.- Realizar con eficacia y eficiencia los pagos a través de cheques, para cumplir con las obligaciones contraídas por la institución, para brindar un servicio de calidad al usuario</p> <p>Meta: Realizar el pago que ampare al menos el 90% del total del monto de las obligaciones consignadas en el Plan Mensual de Egresos</p> <p>Frecuencia: Mensual</p> <p>Indicador: Presupuesto programado vs. Presupuesto ejercicio</p> <p>Presentan evidencia del cumplimiento al 100% de la meta establecida en el periodo de Octubre 2007 a Abril 2008.</p>	C
		<p>2.- Contribuir al control financiero, con la entrega oportuna a la DGC, de la documentación que ampara el egreso por cheques, para la validación del registro contable.</p> <p>Meta: Entregar de manera mensual a la DGC cuando menos el 95% del total de los recibos de cheques entregados y el soporte documental, diez días hábiles después de terminado el mes.</p> <p>Indicador: Recibo de cheques entregados a la DGC vs. Cheques entregados al beneficiario. Soporte documental enviado a la DGC vs. Soporte documental de cheques emitidos</p> <p>Presentan evidencia del cumplimiento al 100% de la meta establecida en el periodo de Octubre 2007 a Abril 2008.</p>	C
Mejoras al proceso en el periodo auditado:		Debido a que se trata de un proceso nuevo, no tenemos un comparativo contra el cual se pudiesen observar mejoras. Este punto se evidenciará durante nuestra próxima visita.	



Nombre del Proceso: Certificación Laboral			
Norma	Criterio	Descripción	Res.
9001	6.2.2; 6.3; 6.4; 7.1; 7.2.1; 7.2.2; 7.2.3; 7.5.1; 7.5.3; 8.2.1; 8.2.3; 8.2.4; 8.3; 8.4; 8.5.2; 8.5.3	Se llevan a cabo entrevistas con los responsables y personal involucrado de este proceso, se revisa su ejecución y se hace una revisión de sus evidencias y registros e interacción y comunicación con otros procesos, evaluándolos y demostrando que se cumple con estos criterios de la Norma ISO 9001:2000 y, en su caso, legales y reglamentarios aplicables.	C
14001	No aplica	No aplica	No aplica
18001	No aplica	No aplica	No aplica
Seguimiento y medición aplicada:		<p>1. Elaborar las certificaciones en apago a la normatividad institucional, a más tardar tres días hábiles después de recibir la solicitud, siempre que no requieran revisión de antigüedad u otros datos específicos.</p> <p>Indicador: Número de solicitudes aceptadas VS el número de certificaciones elaboradas.</p> <p>Meta: Elaborar el 100%, de las certificaciones solicitadas.</p> <p>Frecuencia: Mensual.</p> <p>Presentan evidencia del cumplimiento al 100% de la meta establecida en el periodo de Enero 2007 a Abril 2008.</p>	C
		<p>2. Elaborar las certificaciones de acuerdo a los plazos de promesa de entrega, cuando las solicitudes requieran de revisión.</p> <p>Indicador: Número de certificaciones elaboradas a tiempo VS número de solicitudes con promesa de entrega.</p> <p>Meta: Elaborar al menos el 75%, de las certificaciones dentro de los plazo de promesa de entrega.</p> <p>Frecuencia: Mensual.</p> <p>Presentan evidencia del cumplimiento al 100% de la meta establecida en el periodo de Enero 2007 a Abril 2008.</p>	C
		<p>3. Elaborar las credenciales el mismo día de su solicitud y en apego a la normatividad existente, siempre que no existan problemas en los datos laborales de trabajador.</p> <p>Indicador: Número de credenciales aceptadas VS número de credenciales elaboradas.</p> <p>Meta: Elaborar el 100%, de las credenciales aceptadas.</p> <p>Frecuencia: Mensual.</p> <p>Presentan evidencia del cumplimiento al 100% de la meta establecida en el periodo de Enero 2007 a Abril 2008.</p>	C



Mejoras al proceso en el periodo auditado:	Debido a que se trata de un proceso nuevo, no tenemos un comparativo contra el cual se pudiesen observar mejoras. Este punto se evidenciará durante nuestra próxima visita.
---	---

Nombre del Proceso: Control de Guardias			
Norma	Criterio	Descripción	Res.
9001	6.2.2; 6.3; 6.4; 7.1; 7.2.1; 7.2.2; 7.2.3; 7.5.1; 7.5.3; 8.2.1; 8.2.3; 8.2.4; 8.3; 8.4; 8.5.2; 8.5.3	Se llevan a cabo entrevistas con los responsables y personal involucrado de este proceso, se revisa su ejecución y se hace una revisión de sus evidencias y registros e interacción y comunicación con otros procesos, evaluándolos y demostrando que se cumple con estos criterios de la Norma ISO 9001:2000 y, en su caso, legales y reglamentarios aplicables.	C
14001	No aplica	No aplica	No aplica
18001	No aplica	No aplica	No aplica
Seguimiento y medición aplicada:	<p>1. Generar en tiempo y forma las ordenes de pagos mensuales, de guardias de conserjes y veladores, de acuerdo con la normativa institucional vigente.</p> <p>Indicador: Relación de guardias de conserjes y veladores, aceptada VS las órdenes de pago generadas.</p> <p>Meta: Generar en forma completa las órdenes de pagos mensuales, de guardias de conserjes y veladores al menos en un 95%.</p> <p>Frecuencia: Mensual.</p> <p>Presentan evidencia del cumplimiento al 100% de la meta establecida en el periodo de Enero 2007 a Abril 2008.</p>	C	
Mejoras al proceso en el periodo auditado:	Debido a que se trata de un proceso nuevo, no tenemos un comparativo contra el cual se pudiesen observar mejoras. Este punto se evidenciará durante nuestra próxima visita.		



Procedimientos de la norma en referencia:

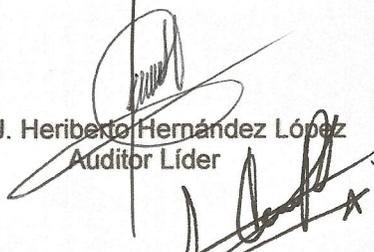
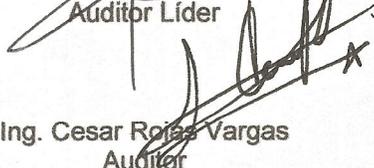
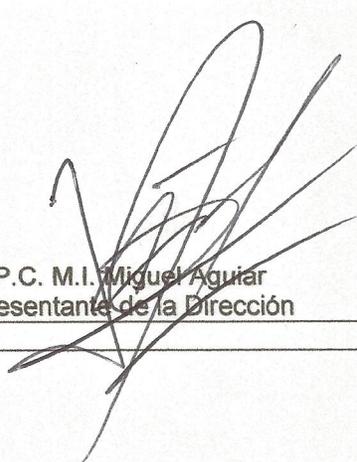
Norma	Criterio	Descripción	Res.
9001	4.2.3 4.2.4 8.2.2 8.5.2 8.5.3	Estos procedimientos documentados requeridos por la Norma de Referencia son auditados y se revisa la evidencia de su aplicación y cumplimiento a lo largo de toda esta auditoría.	C
	8.3	Ver Observación No.1	O
14001	No Aplica	No Aplica	NA
18001	No Aplica	No Aplica	NA
Mejoras a los puntos en el periodo auditado:		No se detectaron durante la presente auditoría.	

Documentos relacionados al informe:

- Plan de auditoría FDAC-06
- Listado de la normatividad aplicable

Clasificación del resultado

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

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