



INFORME DE AUDITORÍA DE MANTENIMIENTO

CLAVE DE AUDITORIA	NUMERO DE CLIENTE	FECHA DE ELABORACIÓN DEL INFORME
MA-01	USI-110	21 de Noviembre de 2008

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

Cumplimiento del objetivo de auditoría
<input checked="" type="checkbox"/> Se cumplió de acuerdo a lo establecido en el plan de Auditoría.
<input type="checkbox"/> No se cumplió debido a:

Cumplimiento del plan de auditoría
<input checked="" type="checkbox"/> Se cumplió de acuerdo a lo establecido en el plan de Auditoría.
<input type="checkbox"/> No se cumplió debido a:
<input type="checkbox"/> Áreas/Procesos no auditados:

Cumplimiento de Marca y logotipo
<input type="checkbox"/> Se cumple con lo establecido en la guía de uso de marca y logotipo GDCC-01 del Organismo.
<input type="checkbox"/> No se cumple debido a:
<input checked="" type="checkbox"/> No lo utiliza

Confirmación del alcance del certificado
<input checked="" type="checkbox"/> Se confirmó de acuerdo a lo establecido en el plan de Auditoría.
<input type="checkbox"/> Se modificó de acuerdo a lo siguiente:
a) Procesos:
b) Productos:
c) Sitios:

Exclusiones del sistema de gestión de calidad	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

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. 8.3

Presentan evidencia de la acción correctiva 02/DCA/ACCA/05/08, donde se sustenta el análisis de causas que dieron origen a la observación, así como las acciones identificadas para su atención:

Reunión para establecer los criterios y requisitos y criterios de aceptación del producto en la matriz de RCAP-DCA-ACCA-01, Ver. 02, 09/09/08, donde se puntualizan los criterios que debe cumplir el producto, con base en la evidencia evaluada durante la presente auditoría se considera atendida la observación y se da por cerrada.

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. 8.2.3

Presentan evidencia de la acción correctiva 02, donde se sustenta el análisis de causas que dieron origen a la observación, así como las acciones identificadas para su atención:

Reunión para establecer las actividades de revisión de los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad, incluyendo los indicadores de proceso; se presenta evidencia de su análisis y replanteamiento en los procesos, durante la presente auditoría se verifica su cumplimiento, con base en la evidencia evaluada durante la presente auditoría se considera atendida la observación y se da por cerrada.

HALLAZGOS DE LA AUDITORIA

Tipo	Sistema	Criterio	Descripción
NC	SGC	-----	No se detectaron durante la presente auditoría.
O	SGC	3	<p>Observación No. 1 Se tiene establecida la planificación para la realización del producto, en cada uno de los procesos del sistema, sin embargo se detecta que falta reforzar la realización del producto con base en los requisitos de los otros procesos del sistema. 7.1.</p> <p>Observación No. 2 Se observó en el proceso de Operación y Contabilidad el caso de la reposición de cheque de nómina con oficio RE-DCG-ADM-02 con fecha de recepción 25 de enero de 2008, que no se cumplió con la meta establecida para su reposición con base a lo establecido en su indicador de proceso 8.2.3.</p> <p>Observación No. 3 En el proceso de apoyo administrativo del Doctorado en Ciencias Sociales se observó que hay incongruencia en el análisis del desempeño del proceso referente a los datos reportados y el número de solicitudes ingresadas para el trámite de EVENTOS del mes de octubre de 2008. 8.4</p>
OM	SGC	-----	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 de la(s) Observación(es) en la próxima auditoría, ésta(s) será(n) declarada(s) como No Conformidad(es).

NO CONFORMIDAD(ES): La Organización deberá 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 y el 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 las evidencias 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 para el cierre de la(s) No Conformidad(es) en el período establecido, se iniciará el proceso de suspensión de su Certificación.

Grado de cumplimiento de la Política de Gestión	Res.
La Política de Calidad es acorde al propósito de la Organización, cubre el compromiso de satisfacer los requerimientos del cliente y partes interesadas, así como la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad.	C

Grado de cumplimiento de los Objetivos y cuando aplique Metas y Programas (seguimiento y medición de c/u de los procesos auditados de realización/operación)	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.
<p>Se realizó la auditoría interna el 10, 11 y 12 de Noviembre del presente año, a todos los procesos del Sistema de Gestión de Calidad, se han detectados 0 No Conformidades, 6 Observaciones y 10 Oportunidades de Mejora de auditoría interna, presentan evidencia de la atención de las observaciones derivadas de la auditoría interna y en proceso de análisis de las oportunidades de mejora.</p> <p>La aplicación de la auditoría interna ha servido como herramienta para la eficaz implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad.</p>	C



Grado de Confianza de la Revisión por la Dirección	Res.
<p>Presentan evidencia de la Revisión de la Dirección para el cumplimiento con la norma de referencia y la eficaz implementación del Sistema se ha llevado a cabo de manera programada y se presenta Informe de la revisión del 15 de Noviembre del presente año, considerando la información necesaria para la revisión de la dirección.</p> <p>Se presenta evidencia de la gestión de los recursos para el mantenimiento de la infraestructura en los procesos, cumplimiento de los compromisos de pago al personal docente y personal jubilado.</p> <p>Debido a todo esto se concluye que la revisión por la dirección cuenta con un grado de confianza adecuado y que se han generado las acciones de mejora para el mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad.</p>	C

Estado de implementación, mantenimiento, mejora e indique en su caso fortalezas del sistema de gestión	Res.
<p>Se detecta mejora en algunos procesos como son: Servicios Informáticos y Seguridad en la base de datos, Auditoría Interna, Comprobación de Gastos, Elaboración del Presupuesto Anual de Egresos, Asignación y Control de Cargas Académicas, Egresos (Ventanilla de Trámites Generales), Elaboración de la Nómina Universitaria, Archivo Contable, con base en la revisión y replanteamiento de los procedimientos operativos acordes a las necesidades actuales de operación, haciendo uso de las Tecnologías de la Información para optimizar los recursos, sin embargo se detecta que los procesos: Registro de Egresos, Operación y Contabilidad se realizan cumpliendo con los indicadores establecidos, sin embargo no evidencian una mejora en la optimización de recursos.</p>	C

Opiniones Divergentes
<input checked="" type="checkbox"/> No se presentaron por parte de los auditados.
<input type="checkbox"/> Se presentaron por parte de los auditados de la siguiente manera:
Muestreo y Manejo de la Información
<p>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.</p>
Agradecimiento
<p>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.</p>
Conclusión
<p>Se verificó el grado de cumplimiento del Sistema de Gestión de la Calidad con base a la información recopilada del muestreo realizado, la cual permite evidenciar y confirmar que el Sistema de Gestión de la Calidad Cumple con los requisitos de la Norma NMX-CC-9001-IMNC-2000 / ISO 9001:2000.</p> <p>Como resultado de la auditoría de Mantenimiento y al detectarse 0 No conformidades, 3 Observaciones, 0 Oportunidades de las cuales no ponen en riesgo la integridad del sistema y la calidad del servicio, el Equipo Auditor <u>Recomienda se Mantenga la Certificación del Sistema de Gestión de Calidad.</u></p>



Procesos de realización/operación: Auditoria Interna			
Sistema	Criterio	Descripción	Res.
SGC	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, evaluando el nivel de cumplimiento con estos criterios de la Norma NMX-CC-9001-IMNC-2000 y, en su caso, legales y reglamentarios aplicables.	C
SGA	NA		
SAST	NA		
Seguimiento y medición aplicada:		<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> <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 cumplimiento en el periodo de Mayo a Septiembre de 2008, con cumplimiento al 100% del programa de auditoría No.002 en la evaluación de las Unidades Organizacionales, sin embargo se presentó incumplimiento en los tiempos establecidos para su ejecución, dando origen a tres productos no conformes e implementando tres acciones correctivas las cuales se han sido implementadas y verificadas.</p>	C

Procesos de realización/operación: Servicios Informáticos y Seguridad de la Base de Datos			
Sistema	Criterio	Descripción	Res.
SGC	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, evaluando el nivel de cumplimiento con estos criterios de la Norma NMX-CC-9001-IMNC-2000 y, en su caso, legales y reglamentarios aplicables.	C
SGA	NA		
SAST	NA		
Seguimiento y medición aplicada:		<ol style="list-style-type: none"> Indicador: Número de modificaciones a la Base de Datos VS Número de solicitudes de modificación recibidas. Meta: Realizar el 90%, de las modificaciones solicitadas. Frecuencia: Mensual. Presentan evidencia del cumplimiento al 100% de la meta establecida en el periodo de mayo a octubre 2008. Atender las solicitudes de servicios informáticos en apego a la normatividad institucional, a más tardar tres días hábiles después de recibir la solicitud. Indicador: Número de solicitudes atendidas VS Número de solicitudes recibidas. Meta: Atender al 100%, las solicitudes recibidas de las UO. Frecuencia: Mensual. Presentan evidencia del cumplimiento al 100% de la meta establecida en el periodo de mayo a octubre 2008. Resolver las solicitudes de servicios informáticos dentro de los plazos de promesa de entrega, en atención a los lineamientos establecidos en la normativa institucional. Indicador: Número de solicitudes resueltas VS Número de solicitudes con promesa de solución. Meta: Resolver al 90%, las solicitudes dentro de los plazos de promesa de solución. Frecuencia: Mensual. Presentan evidencia del cumplimiento al 100% de la meta establecida en el periodo de mayo a octubre 2008. 	C

Procesos de realización/operación: Comprobación de Gastos			
Sistema	Criterio	Descripción	Res.
SGC	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, evaluando el nivel de cumplimiento con estos criterios de la Norma NMX-CC-9001-IMNC-2000 y, en su caso, legales y reglamentarios aplicables.	C
SGA	NA		
SAST	NA		
Seguimiento y medición aplicada:		<p>Entregar a la DCG por lo menos el 75% 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 75% del importe total de los trámites recibidos en el mes <p>Presentan cumplimiento del indicador para el mes de Agosto del 73.89% y en el mes de Septiembre del 70.21%, siendo la meta del 70%, para el mes de Octubre se incrementa la meta en el objetivo quedando establecida al 75%, presentan evidencia de cumplimiento del 81.12%, para el mes de Octubre.</p>	C

Procesos de realización/operación: Registro de egresos			
Sistema	Criterio	Descripción	Res.
SGC	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, evaluando el nivel de cumplimiento con estos criterios de la Norma NMX-CC-9001-IMNC-2000 y, en su caso, legales y reglamentarios aplicables.	C
SGA	NA		
SAST	NA		
Seguimiento y medición aplicada:		<p>1.- Proporcionar información con calidad, completa, confiable, y oportuna, para satisfacer los requisitos de la Dirección de Contabilidad General.</p> <p>Indicador: Conciliar el resultado de la revisión de tramites de cheques con las situaciones de trámites en los estados del SIIA</p> <p>Meta: Cubrir al 100% la revisión de los tramites de cheques.</p> <p>Frecuencia: Mensual</p>	C



	<p>Presentan evidencia del cumplimiento al 100% de la meta establecida en el periodo de mayo a octubre 2008.</p> <p>Indicador: Conciliando mensualmente los EGR con los CGA de cada uno de los auxiliares de los funcionarios y empleados de gastos a comprobar</p> <p>Meta: Proporcionar los saldos de gastos a comprobar conciliados a más tardar el día 20 del siguiente mes.</p> <p>Presentan evidencia del cumplimiento al 100% de la meta establecida en el periodo de mayo a octubre 2008.</p> <p>Indicador: Conciliación de la nómina contra los registros contables.</p> <p>Meta: Contar con la conciliación de todas las cuentas que afectan la nómina.</p> <p>Frecuencia: Mensual</p> <p>Presentan evidencia del cumplimiento al 100% de la meta establecida en el periodo de mayo a octubre 2008.</p>	
--	---	--

Procesos de realización/operación: Elaboración del Presupuesto Anual de Egresos.			
Sistema	Criterio	Descripción	Res.
SGC	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, evaluando el nivel de cumplimiento con estos criterios de la Norma NMX-CC-9001-IMNC-2000 y, en su caso, legales y reglamentarios aplicables.	C
SGA	NA		
SAST	NA		
Seguimiento y medición aplicada:		<p>Elaborar el presupuesto anual de egresos por programas de la institución, que responda a los requerimientos de la calidad que demandan nuestros clientes internos y externos.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Contar con al menos el 95% de los anteproyectos de presupuesto de egresos por programas de las UO que presupuestan <p>Presentan evidencia de cumplimiento al 100% de la recepción de las propuestas de los anteproyectos de presupuesto de las 225 UO que presupuestan, así como su aprobación a la fecha del 30 de Octubre del presente año.</p>	C

Procesos de realización/operación: Asignación y Control de Cargas Académicas.			
Sistema	Criterio	Descripción	Res.
SGC	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, evaluando el nivel de cumplimiento con estos criterios de la Norma NMX-CC-9001-IMNC-2000 y, en su caso, legales y reglamentarios aplicables.	C
SGA	NA		
SAST	NA		
Seguimiento y medición aplicada:		<p>➤ 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 80% de la programación por periodo de cargas académicas por sistema (Página WEB) en la fecha establecida para los periodos semestrales y cuatrimestrales</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>Presentan evidencia del cumplimiento al 100% en el periodo de Mayo a Septiembre del presente año siendo la meta el 60%, a partir del mes de Octubre se cambia el porcentaje de la meta documentándose el 80%, presentan cumplimiento de la meta en el mes de Octubre 2008.</p>	C
		<p>➤ Generar los movimientos de nómina para el personal de asignatura de acuerdo a la programación oficial de cargas académicas.</p> <p>Meta: Generar los movimientos de nómina 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 2008.</p>	C

Procesos de realización/operación: Operación y Contabilidad			
Sistema	Criterio	Descripción	Res.
SGC	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, evaluando el nivel de cumplimiento con estos criterios de la Norma NMX-CC-9001-IMNC-2000 y, en su caso, legales y reglamentarios aplicables.	C
SGA	NA		
SAST	NA		
Seguimiento y medición aplicada:		<p>1.- Mantener actualizados los catálogos, tabla general y saldos de cuentas globales, contribuyendo a la generación de estados financieros útiles y confiables, orientados a satisfacer los requisitos de los usuarios.</p> <p>Indicador: % de modificaciones realizadas.</p> <p>Meta: Realizar al 100% las modificaciones de los catálogos y tabla general, de acuerdo a las solicitudes de los usuarios.</p> <p>Frecuencia: Mensual</p> <p>Presentan evidencia del cumplimiento al 100% de la meta establecida en el periodo de mayo a octubre 2008.</p> <p>Indicador: % de saldos actualizados.</p> <p>Meta: Tener actualizados al 100% los saldos de cuentas globales.</p> <p>Frecuencia: Trimestral</p> <p>Presentan evidencia del cumplimiento al 100% de la meta establecida en el periodo de mayo a octubre 2008.</p> <p>2.- Controlar cheques cancelados de nómina, aportando informes de calidad y con apego a la normatividad institucional.</p> <p>Indicador: % de cheques cancelados revisados</p> <p>Meta: Revisar al 100% de cheques cancelados registrados por la SAF.</p> <p>Frecuencia: Mensual</p> <p>Presentan evidencia del cumplimiento al 100% de la meta establecida en el periodo de mayo a octubre 2008.</p> <p>3.- Elaborar los trámites de partida económica y enviarlos a la SAF en tiempo y forma.</p> <p>Indicador: Número de gestiones.</p>	O



	<p>Meta: Gestionar ante la DSS la reposición del cheque, a más tardar el tercer día hábil siguiente al de la solicitud.</p> <p>Frecuencia: Mensual.</p> <p>Se observó en el caso de la reposición de cheque de nómina con oficio RE-DCG-ADM-02 con fecha de recepción 25 de enero de 2008, que no se cumplió con la meta establecida.</p> <p>Indicador: Trámites elaborados en tiempo y forma</p> <p>Meta: Elaborar el trámite para su pago correspondiente a más tardar tres días hábiles después de haber recibido la información.</p> <p>Frecuencia: Quincenal</p> <p>Presentan evidencia del cumplimiento al 100% de la meta establecida en el periodo de mayo a octubre 2008.</p>	
--	---	--

Procesos de realización/operación: Egresos (Ventanilla de Trámites Generales).			
Sistema	Criterio	Descripción	Res.
SGC	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, evaluando el nivel de cumplimiento con estos criterios de la Norma NMX-CC-9001-IMNC-2000 y, en su caso, legales y reglamentarios aplicables.	C
SGA	NA		
SAST	NA		
Seguimiento y medición aplicada:		<ul style="list-style-type: none"> ➤ 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>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 Mayo a Octubre de 2008.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 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. 	C
			C



	<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 Mayo a Octubre de 2008.</p>	
--	--	--

Procesos de realización/operación: Archivo Contable.			
Sistema	Criterio	Descripción	Res.
SGC	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, evaluando el nivel de cumplimiento con estos criterios de la Norma NMX-CC-9001-IMNC-2000 y, en su caso, legales y reglamentarios aplicables.	C
SGA	NA		
SAST	NA		
Seguimiento y medición aplicada:		<p>Garantizar la integridad de la información que recibe en la DCG, generada en el área administrativa financiera de la institución.</p> <p>Indicador: % de control de la documentación archivada.</p> <p>Meta: Capturar al menos el 90% de la información concentrada por la SAF en el SIIA.</p> <p>Frecuencia: Mensual</p> <p>Presentan evidencia del cumplimiento al 100% de la meta establecida en el periodo de mayo a octubre 2008.</p>	C

Procesos de realización/operación: Elaboración de la Nómina Universitaria.			
Sistema	Criterio	Descripción	Res.
SGC	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, evaluando el nivel de cumplimiento con estos criterios de la Norma NMX-CC-9001-IMNC-2000 y, en su caso, legales y reglamentarios aplicables.	C
SGA	NA		
SAST	NA		
Seguimiento y medición aplicada:		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Que los errores en los registros de movimientos de nómina sea inferior al 0.5% <p>Meta: Que el 99.5% de los registros de movimientos de nómina se realice sin errores.</p> <p>Presentan evidencia del cumplimiento de la meta en los meses de Septiembre y Octubre, registrándose un porcentaje de 0.05% de error; se ha realizado la disminución en el porcentaje de errores debido a que se había superado la meta de máximo 1% de errores.</p>	C
		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Que la elaboración de la Nómina Universitaria sea oportuna, veraz y confiable. <p>Meta: Elaborar la nómina universitaria en el tiempo previsto de acuerdo a su frecuencia.</p> <p>Presentan evidencia del cumplimiento al 100% en el periodo de Mayo a Octubre del presente año, con base en el cumplimiento del pago semanal, quincenal y mensual de acuerdo a lo establecido en la normatividad.</p>	C

Procesos de realización/operación: Apoyo administrativo del doctorado en ciencias sociales			
Sistema	Criterio	Descripción	Res.
SGC	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, evaluando el nivel de cumplimiento con estos criterios de la Norma NMX-CC-9001-IMNC-2000 y, en su caso, legales y reglamentarios aplicables.	C
SGA	NA		
SAST	NA		
Seguimiento y medición aplicada:		<p>Atender durante el 2008 la totalidad de solicitudes de apoyo administrativo de nuestros clientes, cubriendo las necesidades de recursos y servicios demandados de acuerdo a las promesas de prestación, solvencia financiera y plazos de entrega establecidos.</p> <p>Indicador: Eventos solicitados VS eventos realizados.</p> <p>Meta: Atender el 100% de las solicitudes de apoyo administrativo en el año 2008.</p> <p>Frecuencia: Mensual</p> <p>Presentan evidencia del cumplimiento al 100% de la meta establecida en el periodo de mayo a octubre 2008.</p> <p>Indicador: Viáticos solicitados VS viáticos otorgados y Póliza de cheques VS carta de liberación de saldos.</p> <p>Meta: Otorgar en el año 2008, los servicios y/o apoyos de recursos solicitados, en las condiciones y plazos establecidos.</p> <p>Frecuencia: Mensual</p> <p>Presentan evidencia del cumplimiento al 100% de la meta establecida en el periodo de mayo a octubre 2008.</p>	C

Procesos de realización/operación: Certificación profesional			
Sistema	Criterio	Descripción	Res.
SGC	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, evaluando el nivel de cumplimiento con estos criterios de la Norma NMX-CC-9001-IMNC-2000 y, en su caso, legales y reglamentarios aplicables.	C
SGA	NA		
SAST	NA		
Seguimiento y medición aplicada:		<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 mayo a octubre 2008.</p>	C

Procedimientos de la norma en referencia:			
Sistema	Criterio	Descripción	Res.
SGC	4.2.3; 4.2.4; 8.2.2; 8.3; 8.5.2; 8.5.4	<p>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.</p> <p>Nota: En caso de encontrar alguna No Conformidad u Observación a estos puntos, ésta se refleja en el apartado de hallazgos que se encuentra en el presente informe.</p>	C
SGA	NA		
SAST	NA		

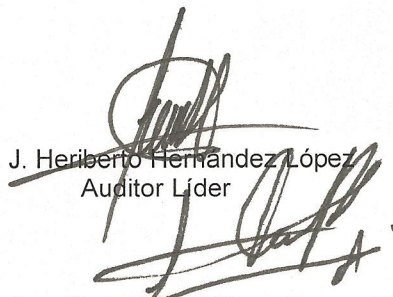
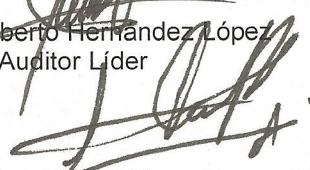



Documentos relacionados al Informe:

- 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
 <p>Ing. J. Heriberto Hernández López Auditor Líder</p>  <p>Ing. Cesar Rojas Vargas Auditor</p>	 <p>C.P.C. M.J. Miguel Aguiar Representante de la Dirección</p>
Firma de revisión de DAC	