



**REPORTE DE AUDITORÍA
INTERNA**

AUDITORÍA INTERNA (AI14-FENF-02)

Duración de la auditoría:	7 al 11 de agosto de 2014		
Fecha reunión de apertura:	7 de agosto 2014	Fecha reunión de cierre:	11 de agosto 2014
Fecha de elaboración del reporte:	9 de agosto 2014	No. de auditados:	02

Objetivo:

Fortalecer los procesos que operan en el área de contabilidad y servicio social, mediante la verificación del cumplimiento con lo planificado y documentado para la prestación del servicio, conforme a los requerimientos de la Norma ISO 9001:2008, así como identificar áreas para mejorar al Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).

Criterio:

Todos los requerimientos de la Norma ISO 9001:2008 y los siguientes procedimientos: asignación de proyectos de ser servicio social, supervisión de servicio social en la unidad receptora, conclusión de servicio social, compras directas de material y equipo de laboratorio y pago a proveedores, así como los derivados de la administración del SGC.

Alcance:

Procesos auditados	Áreas auditadas
Provisión y Gestión de Servicios Escolares y Servicio Social	Servicio Social
Provisión de Servicios Financieros, Materiales y Humanos	Contabilidad

Equipo auditor

Silvia Beatriz López Gómez (AIF)
Milagros Berenice Carrillo Basulto
Karla Patricia Hernández Sosa
Glendy del Pilar Pérez Góngora (AIF)

AL: Auditor Líder

AIF: Auditor Interno en Formación



HALLAZGOS

No Conformidades

7 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: La norma ISO 9001-2008 establece en el punto 4.2.3. Que los documentos requeridos por el sistema deben controlarse. (c) Asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de la versión vigente de los documentos d) Asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentren disponibles en los puntos de uso.</p> <p>I: La organización no se aseguró de identificar los cambios y el estado de la versión vigente de los documentos, ni de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentren disponibles en los puntos de uso.</p> <p>E: En las áreas de contabilidad y servicio social, se encontró diferencia en el nivel de revisión de los siguientes procedimientos y formatos, ya que en la página web estos tenían un nivel de revisión 00 y en la plataforma SharePoint estaban dados de alta con un nivel de revisión 01: P-FENF-SS-01, P-FENF-SS-02, P-FENF-SS-03, P-FENF-SAD-03, F-FENF-SS-01, F-FENF-SS-02, F-FENF-SS-03, F-FENF-SS-04, F-FENF-SS-05 F-FENF-SS-06, F-FENF-SS-07, F-FENF-SS-08, F-FENF-SS-09, F-FENF-SS-10.</p>	<p>4.2.3. C) y D)</p>
<p>R: En la tarea 5 del procedimiento para llevar a cabo acciones correctivas y preventivas se establece que se deberá registrar en la plataforma de seguimiento las acciones correctivas y preventivas debidamente documentadas así como adjuntar el archivo correspondiente.</p> <p>I: La organización no se aseguró de mantener disponibles la documentación de acciones correctivas y preventivas en la plataforma de seguimiento SharePoint.</p>	<p>NA</p>



**REPORTE DE AUDITORÍA
INTERNA**

<p>E: En el área de contabilidad se observó que la AC14-FENF-SAD-02 y la AP14-FENF-SAD-02 se encontraban en versión impresa, sin embargo no estaban disponibles en la plataforma de seguimiento SharePoint</p>	
<p>R. La norma ISO 9001-2008 establece en el punto 4.2.4. que los registros establecidos para proporcionar la evidencia de la conformidad con los requisitos, así como de la operación eficaz del SGC deben controlarse, asimismo deben de existir los controles para su identificación, almacenamiento, protección, recuperación, retención y disposición de los registros.</p> <p>I. La organización no mostro evidencia de la identificación, almacenamiento, recuperación y disposición de los registros</p> <p>E. En el área de contabilidad se encontró que el formato <i>facturas recibidas</i> F-FENF-SAD-08, no es fácilmente localizable ni recuperable, ya que solo se encuentra en la bandeja de entrada del correo electrónico de la responsable de contabilidad.</p> <p>E. En el área de contabilidad, se encontró que el formato <i>Calendario de compra de material de laboratorio</i>, no cuenta con el código de identificación.</p>	<p>4.2.4</p>
<p>R. La cláusula 4.2.3 inciso e) de la norma ISO 9001-2008 establece que la organización debe asegurarse que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables.</p> <p>I. Lo organización no mostro evidencia de que los documentos sean legibles.</p> <p>E. En el área de contabilidad se encontró que el formato <i>requisición de materiales o equipo de laboratorio</i> F-FENF-SAD-03 elaborado por la responsable de laboratorio, no se requisó correctamente, ya que los campos de folio, fecha y firma carecen de la información correspondiente.</p>	<p>4.2.3 E)</p>
<p>R: El procedimiento para llevar a cabo las compras directas de material y equipo de laboratorio P-FENF-SAD-02 establece en la política 3.2 que los criterios que debe cumplir el proveedor para formar parte del padrón son:</p>	<p>N/A</p>



**REPORTE DE AUDITORÍA
INTERNA**

<p>ser una empresa legalmente constituida, que cuente con RFC y que facture de acuerdo a requisitos fiscales vigentes.</p> <p>I: No se cumple con los criterios establecidos para dar de alta en el padrón a los proveedores.</p> <p>E: En el área de contabilidad se encontró que del total de proveedores dados de alta en el padrón, no se mostró evidencia de los requisitos que deben de cumplir para formar parte de este.</p>	
<p>R: La norma ISO 9001-2008 establece en el punto 8.5.2 que la organización debe tomar acciones para eliminar la causa de las no conformidades con objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir</p> <p>I: No se mostró evidencia de la implementación de acciones correctivas</p> <p>E: En el área de servicio social, no se mostró evidencia de la implementación de acciones correctivas.</p>	<p>8.5.2</p>
<p>R: En la política 3.4 del procedimiento para pago a proveedores P-FENF-SAD-03 establece que los pagos a proveedores se llevaran a cabo 10 días naturales posteriores a la recepción de facturas.</p> <p>I: La fecha programada para pago a proveedores, excede el período establecido en la política.</p> <p>E: En la lista de <i>facturas recibidas</i> del día 16 de junio del año en curso (F-FENF-SAD-08), se recepcionó la factura del proveedor <i>viajes del trópico S.A. de C.V.</i> debiéndose pagar el día 26 de junio, sin embargo se pagó el día 27 de junio, excediendo por un día, los 10 días naturales establecidos en el procedimiento.</p>	<p>N/A</p>

<p>Oportunidades de mejora</p>	<p>Área</p>
---------------------------------------	--------------------



<p>Se observó que no existen respaldos de la información generada en el área de contabilidad, en específico facturas en formato PDF y XML.</p>	Contabilidad
<p>Se observó que no se registran todos los datos solicitados en el formato padrón de proveedores F-FENF-SAD-07.</p>	
<p>Se observó deficientes canales de comunicación entre el área de contabilidad y el proveedor para asegurar que este último haya recibido su pago en tiempo y forma.</p>	
<p>En el procedimiento P-FENF-SAD-02 no se incluye el medio a través del cual se le comunicará a un proveedor el resultado de su evaluación.</p>	
<p>En el procedimiento para las compras directas de material y equipo de laboratorio P-FENF-SAD-02 no se menciona el uso del Calendario de compra de material de laboratorio.</p>	
<p>En el procedimiento para pago a proveedores P-FENF-SAD-03 no se incluye la forma de proceder en caso de detectar error en la elaboración de un cheque.</p>	
<p>Se observó que no se hace la separación del registro de facturas recibidas identificando aquellas que se pagan con ingresos propios.</p>	
<p>En la AC14-FENF-SAD-02, no se incluye la actividad de dar a conocer al usuario el descriptivo del formato requisición de materiales o equipo de laboratorio F-FENF-SAD-03</p>	
<p>En los espacios en blanco del formato F-FENF-SS-10, no requisitaron con las siglas N/A o una línea diagonal.</p>	Servicio Social



**REPORTE DE AUDITORÍA
INTERNA**

La acción de mejora AM14-FENF-SS-02 no especifica el medio para informar la fecha de supervisión a la unidad receptora.

En la acción preventiva AP14-FENF-SS-01 no se contempla la actividad para tomar la capacitación en el manejo del SII, submódulo de servicio social.

El procedimiento P-FENF-SS-01 no incluye las actividades a realizar cuando sean casos extraordinarios de ampliación del perfil.

El procedimiento para la conclusión del servicio social no especifica como y cuando el departamento de servicio social solicita a los estudiantes los siguientes documentos:

- Original de constancias de terminación social, otorgado por la unidad receptora
- Dos fotografías recientes en blanco y negro tamaño credencial (no se aceptan instantáneas)
- Pago de derecho del certificado del servicio social
- Informe final de actividades en formato electrónico con el Vo. Bo. del DSS

El procedimiento para la supervisión de servicio social en la unidad receptora P-FENF-SS-02, no especifica la forma de cómo deberá entregarse a la Secretaría Académica el informe final de supervisión.

Las notas 1 y 2 de la tarea 6 del procedimiento P-FENF-SS-01, no incluyen lo correspondiente a la Licenciatura en Trabajo Social.



**REPORTE DE AUDITORÍA
INTERNA**

Se observó que no todo el personal de las áreas de contabilidad y servicio social se encuentra involucrado en el funcionamiento y operación del Sistema de Gestión de la Calidad.

No existe un programa de capacitación para fortalecer las habilidades y competencias del personal que labora en el área de Contabilidad y Servicio Social.

Las áreas de trabajo acondicionadas de manera provisional, no cuentan con todas las medidas de higiene y seguridad.

Contabilidad y Servicio Social

Fortalezas	Área
Se mostró un buen entendimiento de la política y los objetivos de la calidad por parte de las responsables de ambas áreas.	Contabilidad y Servicio social
Se cuenta con buena organización e identificación de los archivos.	



**REPORTE DE AUDITORÍA
INTERNA**

<p>La responsable del área de contabilidad cuenta con certificación profesional de contadores públicos emitida por el Instituto Mexicano de Contadores Públicos (IMCP), con vigencia hasta el 30 de abril de 2018.</p>	<p>Contabilidad</p>
<p>La representante del área y el personal del área demuestran interés por la mejora continua del SGC, se percibe un buen ambiente de trabajo y conoce muy bien el compromiso de la alta dirección.</p>	<p>Servicio Social</p>

Aprobado por Directora de la Facultad:

<p>M. en C. de Enfría. Silvia Carola Salas Ortegón</p>	
---	--