



**Sistema de Gestión de la Calidad de la
Universidad Veracruzana
Reporte de Auditoría Interna
Id. SCGUV-GE-F-13**

Hoja		
1	De	3

Preliminar

Final

Clave de Auditoría	Área auditada	Responsable de área	Fecha		
			Día	Mes	Año
AE-AI-04	Dirección General de Administración Escolar (DGAE)	Dr. Héctor Francisco Coronel Brizio	13	06	2016


Conclusión de la Auditoría

Se encontró un Sistema de Gestión de la Calidad implementado de conformidad con los requisitos establecidos por la Norma ISO 9001:2008 y su equivalente la NMX-CC-9001-IMNC-2008, con los siguientes comentarios:

- Se encontró un Sistema de Gestión por Calidad fortalecido, en virtud de que la Alta Dirección en general de todos los niveles y el Personal Operativo muestra un alto grado de compromiso hacia el mantenimiento y mejora del Sistema.
- Se detectó un enfoque hacia la mejora en la atención al cliente, esto se refuerza en la casi nula asistencia de aspirantes en la DGAE después de la publicación de resultados.
- Se recomienda reforzar a todo el personal, sobre levantamiento de No Conformidades, planes de mejora, programas de capacitación en cultura de la Calidad, objetivos, metas, indicadores, definición de clientes y proveedores internos y demás relacionado con el Sistema de Gestión por Calidad.

No. Requisito	Elemento / criterio	Hecho	Conformidad / cumplimiento
4 4.1	Sistemas de Gestión de la Calidad Requisitos Generales	<ul style="list-style-type: none"> • Se encontró un sistema de gestión de la calidad compuesto por tres procesos de los cuales el de ingreso escolar presenta un mayor grado de madurez en su implantación. • Aunque en los tres tienen definidos y documentados sus procesos y procedimientos, falta reforzar algunos puntos de los mismos para que tengan bien definidos cuáles son sus entradas y de donde vienen, cuáles son sus salidas y con que otros procesos o procedimientos se enlazan. 	Oportunidad de Mejora
4.2.2	Manual de la Calidad	<ul style="list-style-type: none"> • Tienen documentado su Manual de la Calidad el cual contempla el alcance de su sistema de gestión de la calidad, las exclusiones al mismo, referencia a los procedimientos institucionales requeridos por la norma ISO y en su anexo 1 la descripción de la interacción entre los procesos de su sistema de gestión de la calidad, sin embargo se le hicieron unas observaciones al mismo, las cuales se están considerando para su modificación. 	Oportunidad de Mejora
4.2.3	Control de Documentos	<ul style="list-style-type: none"> • Tienen controlados la mayoría de los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad, en el formato institucional SGC-GE-F-02, del Proceso de Ingreso Escolar. • De los otros dos procesos se encuentra trabajando el Encargado del Control y Registro de Documentos para contar con 	Oportunidad de Mejora

		<p>la totalidad de los mismos en el formato institucional.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se detectó que no se están publicando los documentos antes de su entrada en vigor. 	
4.2.4	Control de los Registros	<ul style="list-style-type: none"> • Tienen controlados la mayoría de los registros del Sistema de Gestión de la Calidad, en el formato institucional SGC-GE-F-06, del proceso de ingreso escolar. De los otros dos procesos se encuentra trabajando el encargado del control y registro de documentos para contar con la totalidad de los mismos en el formato institucional. 	Oportunidad de Mejora
5	Responsabilidad de la Dirección	<ul style="list-style-type: none"> • El personal entrevistado manifiesta comprender la importancia de cumplir con todos los requisitos para elaboración de los productos y servicios. • Tienen establecida una política y objetivos de la calidad. • Llevan a cabo revisiones por la dirección, muestran evidencia de la última que se acaba de realizar en el pasado mes de mayo contemplando los tres procesos del sistema de gestión de la calidad. • La alta dirección se asegura que se gestionen los recursos necesarios y que se determinen y cumplan los requisitos del cliente. • Cuentan con un representante de la dirección para los tres procesos que cumple con sus responsabilidades. • La comunicación la realizan a través de reuniones, correos electrónicos, vía telefónica, WhatsApp, etc. • Aunque se dieron a conocer entre el personal la Misión, Visión, Valores Institucionales y la Política de la Calidad, o su ubicación, falta reforzamiento para su comprensión. • Se encontró la necesidad de proporcionar reforzamiento sobre Cultura de la Calidad a los mandos medios de la DGAE. 	Oportunidad de Mejora
6	Gestión de Recursos	<ul style="list-style-type: none"> • El responsable de la gestión de recursos en coordinación con el Director General, es el Administrador General de la dependencia, quien mostró algunas actividades necesarias que realiza para planear y asegurar que se cuente con los recursos necesarios para la realización de los procesos, a través del cumplimiento de los lineamientos establecidos para operar el Programa Operativo Anual y del cumplimiento de la normatividad aplicable como el Manual de Procedimientos Administrativos y leyes y reglamentos relacionados. 	Cumple

7 7.1	Realización del Producto Planificación de la Realización del Producto	<ul style="list-style-type: none"> • Para planificar la realización de sus productos cuentan con procedimientos operativos implementados. • Se recomienda una revisión y actualización de los mismos, y de sus actividades descritas, identificando los puntos de entrada-enlace-salida en cada uno de ellos. Así mismo identificando los puntos de decisión con las diferentes opciones que aplique. • En el Proceso de Ingreso Escolar se detectó que en la elaboración y revisión de los mismos no participa todo el personal involucrado directamente en la realización de las actividades, por lo que se recomienda involucrarlos. • En el mismo Proceso se detectó que actualizaron los documentos operativos, posteriormente a la última etapa de la realización de las actividades actualizadas descritas. 	Oportunidad de Mejora
8 8.5.2	Medición, Análisis y Mejora Acción Correctiva	<ul style="list-style-type: none"> • Se les ha dado a conocer el procedimiento institucional de acciones correctivas y preventivas a la mayoría del personal de la Dirección General de Administración Escolar, sin embargo la mayoría desconoce cómo aplicarlo, por lo que se recomienda una capacitación y reforzamiento sobre cómo llevarlo a cabo. • Se encontraron levantadas las dos No Conformidades CISI-01 y CISI-02, en las cuales reflejan la necesidad de capacitación sobre la implementación del Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas (SGCUV-ge-p-08) en toda la DGAE. 	Oportunidad de Mejora
Resumen Hallazgos		TOTAL	 Lic. Armando Raul Pastrana Avila Nombre y firma del Auditor Líder
Oportunidad de Mejora		7	
Conformidad		1	
No Conformidad		0	