

11 de Septiembre del 2014.

Ing. Carlos Romero Villegas

Rector

Universidad Politécnica de Juventino Rosas

P r e s e n t e

Estimado Ing. Carlos Romero

Por este medio se les notifica que se ha programado la ejecución de la auditoría indicada en el Programa Anual de Auditorías REC11-RG-13.

Las fechas asignadas para la realización de la auditoría corresponden del 18 al 22 de Septiembre del 2014.

OBJETIVO DE LA AUDITORÍA

Auditar el Sistema de gestión de la Calidad (SGC) para:

- Evaluar el grado de implantación y mejora de los procesos del SGC, contemplando los elementos de riesgo así como la eficacia de cada uno de ellos.
- La verificación del cierre de las acciones correctivas implementadas de acuerdo a la pasada auditoría interna y externa.
- Identificar adecuado uso de los registros y documento del SGC.

ALCANCE DE LA AUDITORÍA

Procedimientos Operativos y Administrativos, contemplados en el Proceso de enseñanza aprendizaje en las funciones sustantivas, adjetivas y regulativas relacionadas con la docencia, la investigación, la extensión de la cultura tecnológica y la gestión para la formación de profesionistas, mediante los siguientes procesos:

1. Proceso Académico

- Desarrollo Curricular
- Gestión de la asignatura
- Evaluación del aprendizaje
- Desarrollo del personal docente
- Tutorías
- Asesorías
- Proyectos Integradores
- Investigación y desarrollo tecnológico

2. Proceso de Extensión – Vinculación

- Vinculación con empresas e instituciones
- Estancias y estadías
- Servicio Social
- Seguimiento de egresados
- Realización de visitas
- Actividades Deportivas y Culturales

3. Proceso de Servicios Universitarios

- Servicios bibliotecarios
- Servicios de Enfermería
- Servicios de Tecnologías de la información
- Servicios de laboratorios
- Centro de Idiomas

4. Proceso de Control institucional

- Administración de recursos financieros
- Contabilidad institucional
- Administración de recursos materiales
- Mantenimiento a Infraestructura y bienes muebles
- Inventario y control patrimonial
- Control del parque vehicular
- Administración de recursos humanos
 - Capacitación
 - Contratación
 - Promoción
 - Ambiente de trabajo
 - Comunicación
 - Permanencia
- Desarrollo del personal docente
- Control escolar
 - Admisión de Aspirantes, Inscripción y Reinscripción
 - Altas, Bajas y cambios
 - Emisión de constancias de estudio, Certificados de estudios y Titulación
 - Becas
 - Equivalencias y revalidación de estudios
- Gestión del POA (Programa operativo anual)
- Estadística institucional
- Requisitos Legales y Normatividad institucional
- Elaboración de contratos, convenios y acuerdos

5. Proceso de Calidad

- Control de los documentos
- Control de los registros
- Auditorías Internas
- Control de Servicios educativos no conformes
- Acciones Correctivas
- Acciones Preventivas
- Comunicación Interna
- Responsabilidad de la Dirección
- Política de Calidad
- Comunicación Interna
- Revisión por la Dirección

DOCUMENTOS A AUDITAR

Durante la auditoría se revisarán los siguientes documentos:

- a) Política y objetivos de calidad
- b) Manual de calidad
- c) Procedimiento de calidad y operativos
- d) Instrucciones de trabajo
- e) Planes de calidad
- f) Normatividad aplicable
- g) Registros

La auditoría se realizará de acuerdo al REC11-RG-14 "Agenda de auditoría interna" y se visitarán las Áreas relacionadas con la extensión del SGC; se tendrán entrevistas con el personal involucrado y se hará la revisión a los documentos descritos.

EQUIPO AUDITOR:

Auditor Líder: Ana Delia Marcial Olalde

Auditores:

- Gema Subias Gordillo
- Juan Heriberto Gallegos Galindo
- Marco Antonio Coello Ramírez
- Leonel Lozano Ortiz
- Carlos Gustavo Manríquez Padilla
- Francisco Ruíz Guillen
- Luis Rey Lara González
- Ana Karen Sillero Aguilar
- Claudia Guadalupe Ramírez Galindo
- Fabiola María Guadalupe Banda Pérez
- José Manuel Juárez Ramírez
- Liliana Patiño Palacios
- Beatriz de la Vega
- Lucía Guadalupe Vásquez Cacique

Nota: Durante la reunión de apertura, los horarios establecidos podrán modificarse y adecuarse a las necesidades y disponibilidades del personal de la institución o del equipo auditor.

El equipo auditor se compromete a manejar con estricta confidencialidad la información proporcionada.

Al término de la auditoría se realizará una reunión de cierre con el propósito de presentar en forma resumida un informe de los hallazgos encontrados durante la auditoría.

Sin otro particular, me reitero a sus órdenes.

Atentamente

Ana Delia Marcial Olalde
Auditor Líder

PROGRAMA ANUAL DE AUDITORÍAS INTERNAS

Código: RECH-RG-13
Emisión: 13 de Agosto del 2014
Revisión: 02 Pág. 1/2

ÁREA	ALCANCE	2014												MÉTODOS DE AUDITORIA	
		Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ag	Sep	Oct	Nov	Dic		
Control escolar	Admisión de Aspirantes, Inscripción y Reinscripción	REQUISITO A AUDITAR DE ACUERDO A NORMA ISO 9001:2008 4.2.3 Control de los Documentos, 4.2.4 Control de los Registros, 6.3 Infraestructura, 7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el servicio, 7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el servicio, 7.2.3 Comunicación con el cliente, 7.5.1 Control de la prestación del servicio, 7.5.2 Validación de los procesos de la prestación del servicio, 7.5.3 Identificación y trazabilidad, 7.5.4 Propiedad del cliente, 8.2.1 Satisfacción del cliente, 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos, 8.2.4 Seguimiento y medición del producto, 8.3 Control del producto/servicio no conforme.												EN, RD, LV, CI, TZ	
	Altas, Bajas y cambios	4.2.3 Control de los Documentos, 4.2.4 Control de los Registros, 7.1 Planificación de la realización del servicio, 7.2.3 Comunicación con el cliente, 7.5.1 Control de la prestación del servicio, 7.5.2 Validación de los procesos de la prestación del servicio, 7.5.3 Identificación y trazabilidad, 7.5.4 Propiedad del cliente, 8.2.1 Satisfacción del cliente, 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos, 8.2.4 Seguimiento y medición del producto/servicio no conforme.												EN, RD, LV, TZ, CI	
	Emisión de constancias de estudio, Certificados de estudios y Titulación	4.2.3 Control de los Documentos, 4.2.4 Control de los Registros, 7.1 Planificación de la realización del servicio, 7.2.3 Comunicación con el cliente, 7.5.1 Control de la prestación del servicio, 7.5.2 Validación de los procesos de la prestación del servicio, 7.5.3 Identificación y trazabilidad, 7.5.4 Propiedad del cliente, 8.2.1 Satisfacción del cliente, 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos, 8.2.4 Seguimiento y medición del producto/servicio no conforme.												EN, RD, LV, TZ	
	Becas	4.2.3 Control de los Documentos, 4.2.4 Control de los Registros, 7.1 Planificación de la realización del servicio, 7.2.3 Comunicación con el cliente, 7.5.1 Control de la prestación del servicio, 7.5.2 Validación de los procesos de la prestación del servicio, 7.5.3 Identificación y trazabilidad, 7.5.4 Propiedad del cliente, 8.2.1 Satisfacción del cliente, 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos, 8.2.4 Seguimiento y medición del producto/servicio no conforme.												EN, RD, LV, CI, TZ	
	Equivalencias y revalidación de estudios	4.2.3 Control de los Documentos, 4.2.4 Control de los Registros, 7.1 Planificación de la realización del servicio, 7.2.3 Comunicación con el cliente, 7.5.1 Control de la prestación del servicio, 7.5.2 Validación de los procesos de la prestación del servicio, 7.5.3 Identificación y trazabilidad, 7.5.4 Propiedad del cliente, 8.2.1 Satisfacción del cliente, 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos, 8.2.4 Seguimiento y medición del producto/servicio no conforme.												EN, RD, LV, CI, TZ	
Academia	Desarrollo curricular, Gestión de asignatura	7.1 Planificación de la realización del servicio, 7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el servicio, 7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el servicio, 7.2.3 Comunicación con el cliente, 7.5.1 Control de la prestación del servicio, 7.5.2 Validación de los procesos de la prestación del servicio, 7.5.3 Identificación y trazabilidad, 7.5.4 Propiedad del cliente, 8.2.1 Satisfacción del cliente, 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos, 8.2.4 Seguimiento y medición del producto no conforme.												RD, EN, LV	
	Clases, Evaluación del Aprendizaje	7.1 Planificación de la realización del servicio, 7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el servicio, 7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el servicio, 7.2.3 Comunicación con el cliente, 7.5.1 Control de la prestación del servicio, 7.5.2 Validación de los procesos de la prestación del servicio, 7.5.3 Identificación y trazabilidad, 7.5.4 Propiedad del cliente, 8.2.1 Satisfacción del cliente, 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos, 8.2.4 Seguimiento y medición del producto no conforme.												OB, RD, EN, LV	
	Proyectos Integradores	7.1 Planificación de la realización del servicio, 7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el servicio, 7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el servicio, 7.2.3 Comunicación con el cliente, 7.5.1 Control de la prestación del servicio, 7.5.2 Validación de los procesos de la prestación del servicio, 7.5.3 Identificación y trazabilidad, 7.5.4 Propiedad del cliente, 8.2.1 Satisfacción del cliente, 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos, 8.2.4 Seguimiento y medición del producto no conforme.												RD, EN, LV	
	Investigación y desarrollo tecnológico	7.1 Planificación de la realización del servicio, 7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el servicio, 7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el servicio, 7.2.3 Comunicación con el cliente, 7.5.1 Control de la prestación del servicio, 7.5.2 Validación de los procesos de la prestación del servicio, 7.5.3 Identificación y trazabilidad, 7.5.4 Propiedad del cliente, 8.2.1 Satisfacción del cliente, 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos, 8.2.4 Seguimiento y medición del producto no conforme.												RD, EN, LV	
	Tutorías, Asesorías	7.1 Planificación de la realización del servicio, 7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el servicio, 7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el servicio, 7.2.3 Comunicación con el cliente, 7.5.1 Control de la prestación del servicio, 7.5.2 Validación de los procesos de la prestación del servicio, 7.5.3 Identificación y trazabilidad, 7.5.4 Propiedad del cliente, 8.2.1 Satisfacción del cliente, 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos, 8.2.4 Seguimiento y medición del producto no conforme.												RD, EN, LV	
Vinculación	Realización de visitas	4.2.3 Control de los Documentos, 4.2.4 Control de los Registros, 7.1 Planificación de la realización del servicio, 7.2.3 Comunicación con el cliente, 7.5.1 Control de la prestación del servicio, 7.5.2 Validación de los procesos de la prestación del servicio, 7.5.3 Identificación y trazabilidad, 7.5.4 Propiedad del cliente, 8.2.1 Satisfacción del cliente, 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos, 8.2.4 Seguimiento y medición del producto no conforme.												RD, EN, LV, TZ	
	Estandares y estándares	4.2.3 Control de los Documentos, 4.2.4 Control de los Registros, 7.1 Planificación de la realización del servicio, 7.2.3 Comunicación con el cliente, 7.5.1 Control de la prestación del servicio, 7.5.2 Validación de los procesos de la prestación del servicio, 7.5.3 Identificación y trazabilidad, 7.5.4 Propiedad del cliente, 8.2.1 Satisfacción del cliente, 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos, 8.2.4 Seguimiento y medición del producto no conforme.												RD, EN, LV, TZ	
	Seguimiento de egresados	7.1 Planificación de la realización del servicio, 7.5.1 Control de la prestación del servicio, 7.5.3 Identificación y trazabilidad, 7.5.4 Propiedad del cliente, 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos, 8.2.4 Seguimiento y medición del producto, 8.3 Control del producto no conforme, 8.5.2 Acciones correctivas, 8.5.3 Acciones Preventivas.												RD, EN, LV	
	Servicio Social	7.1 Planificación de la realización del servicio, 7.2.3 Comunicación con el cliente, 7.5.1 Control de la prestación del servicio, 7.5.2 Validación de los procesos de la prestación del servicio, 7.5.3 Identificación y trazabilidad, 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos, 8.2.4 Seguimiento y medición del producto no conforme, 8.5.2 Acciones correctivas, 8.5.3 Acciones Preventivas.												RD, EN, LV, TZ	
	Vinculación con empresas e instituciones	5.2 Enfoque al cliente, 7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el servicio, 7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el servicio, 7.2.3 Comunicación con el cliente, 7.5.1 Control de la prestación del servicio, 7.5.2 Validación de los procesos de la prestación del servicio, 7.5.3 Identificación y trazabilidad, 7.5.4 Propiedad del cliente, 8.2.1 Satisfacción del cliente, 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos, 8.2.4 Seguimiento y medición del producto no conforme, 8.5.2 Acciones correctivas, 8.5.3 Acciones Preventivas.												RD, EN, LV	
Servicios Universitarios	Actividades deportivas y culturales	4.2.3 Control de los Documentos, 4.2.4 Control de los Registros, 5.2 Enfoque al cliente, 7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el servicio, 7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el servicio, 7.2.3 Comunicación con el cliente, 7.5.1 Control de la prestación del servicio, 7.5.2 Validación de los procesos de la prestación del servicio, 7.5.3 Identificación y trazabilidad, 7.5.4 Propiedad del cliente, 8.2.1 Satisfacción del cliente, 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos, 8.2.4 Seguimiento y medición del producto no conforme, 8.5.2 Acciones correctivas, 8.5.3 Acciones Preventivas.												RD, EN, LV	
	Biblioteca	4.2.3 Control de los Documentos, 4.2.4 Control de los Registros, 5.2 Enfoque al cliente, 7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el servicio, 7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el servicio, 7.2.3 Comunicación con el cliente, 7.5.1 Control de la prestación del servicio, 7.5.2 Validación de los procesos de la prestación del servicio, 7.5.3 Identificación y trazabilidad, 7.5.4 Propiedad del cliente, 8.2.1 Satisfacción del cliente, 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos, 8.2.4 Seguimiento y medición del producto no conforme, 8.5.2 Acciones correctivas, 8.5.3 Acciones Preventivas.												RD, EN, LV	
	Enfermería	4.2.3 Control de los Documentos, 4.2.4 Control de los Registros, 5.2 Enfoque al cliente, 7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el servicio, 7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el servicio, 7.2.3 Comunicación con el cliente, 7.5.1 Control de la prestación del servicio, 7.5.2 Validación de los procesos de la prestación del servicio, 7.5.3 Identificación y trazabilidad, 7.5.4 Propiedad del cliente, 8.2.1 Satisfacción del cliente, 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos, 8.2.4 Seguimiento y medición del producto no conforme, 8.5.2 Acciones correctivas, 8.5.3 Acciones Preventivas.												RD, EN, LV, TZ	
	Centro de Idiomas	4.2.3 Control de los Documentos, 4.2.4 Control de los Registros, 5.2 Enfoque al cliente, 7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el servicio, 7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el servicio, 7.2.3 Comunicación con el cliente, 7.5.1 Control de la prestación del servicio, 7.5.2 Validación de los procesos de la prestación del servicio, 7.5.3 Identificación y trazabilidad, 7.5.4 Propiedad del cliente, 8.2.1 Satisfacción del cliente, 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos, 8.2.4 Seguimiento y medición del producto no conforme, 8.5.2 Acciones correctivas, 8.5.3 Acciones Preventivas.												OB, RD, EN, LV	
	Laboratorios	4.2.3 Control de los Documentos, 4.2.4 Control de los Registros, 5.2 Enfoque al cliente, 7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el servicio, 7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el servicio, 7.2.3 Comunicación con el cliente, 7.5.1 Control de la prestación del servicio, 7.5.2 Validación de los procesos de la prestación del servicio, 7.5.3 Identificación y trazabilidad, 7.5.4 Propiedad del cliente, 8.2.1 Satisfacción del cliente, 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos, 8.2.4 Seguimiento y medición del producto no conforme, 8.5.2 Acciones correctivas, 8.5.3 Acciones Preventivas.												OB, RD, EN, LV	
Recursos Financieros	Administración de recursos financieros	4.2.3 Control de los Documentos, 4.2.4 Control de los Registros, 6.1 Provisión de recursos, 6.3 Infraestructura, 7.1 Planificación de la realización del servicio, 7.4 Compras, 8.5.2 Acción correctiva, 8.5.3 Acción preventiva.												RD, EN, LV	
	Contabilidad Institucional	6.1 Provisión de recursos, 6.3 Infraestructura, 7.1 Planificación de la realización del servicio, 7.4 Compras, 8.5.2 Acción correctiva, 8.5.3 Acción preventiva.												RD, EN, LV	
Recursos Materiales	Administración de recursos materiales	4.2.3 Control de los Documentos, 4.2.4 Control de los Registros, 7.1 Planificación de la realización del servicio, 7.4.1 Proceso de compras, 7.4.2 Información de las compras, 7.4.3 Verificación de los productos comprados, 7.5.3 Identificación y trazabilidad, 8.3 Control de Producto no conforme, 8.5.2 Acción correctiva, 8.5.3 Acción preventiva.												OB, EN, RD, LV, CI	
	Mantenimiento a Infraestructura y bienes muebles	4.2.3 Control de los Documentos, 4.2.4 Control de los Registros, 6.3 Infraestructura, 6.4 Ambiente de trabajo, 7.1 Planificación de la realización del servicio, 7.4.1 Proceso de compras, 7.4.2 Información de las compras, 7.5.3 Identificación y trazabilidad, 7.5.5 Preservación del Producto, 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos, 8.2.4 Seguimiento y medición del producto.												OB, EN, RD, LV, CI	
	Inventario y control patrimonial	4.2.3 Control de los Documentos, 4.2.4 Control de los Registros, 6.3 Infraestructura, 6.4 Ambiente de trabajo, 7.1 Planificación de la realización del servicio, 7.4.1 Proceso de compras, 7.4.2 Información de las compras, 7.5.3 Identificación y trazabilidad, 7.5.5 Preservación del Producto, 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos, 8.2.4 Seguimiento y medición del producto.												OB, EN, RD, LV, CI	
	Control del Parque vehicular	4.2.3 Control de los Documentos, 4.2.4 Control de los Registros, 6.3 Infraestructura, 6.4 Ambiente de trabajo, 7.1 Planificación de la realización del servicio, 7.4.1 Proceso de compras, 7.4.2 Información de las compras, 7.5.3 Identificación y trazabilidad, 7.5.5 Preservación del Producto, 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos, 8.2.4 Seguimiento y medición del producto.												OB, EN, RD, LV, CI	
Desarrollo de Sistemas	Servicios de Tecnología de la información	4.2.3 Control de los Documentos, 4.2.4 Control de los Registros, 5.2 Enfoque al cliente, 6.1 Provisión de recursos, 6.3 Infraestructura, 7.1 Planificación de la realización del servicio, 8.4 Análisis de datos, 8.5.1 Prepara continua.												RD, EN, LV	
	Administración de Recursos Humanos (Capacitación, Contratación, Promoción, Ambiente de trabajo, Comunicación, Permanencia)	4.2.3 Control de los Documentos, 4.2.4 Control de los Registros, 5.5.1 Responsabilidad y autoridad, 5.5.3 Comunicación interna, 6.2 Recursos Humanos, 6.2.1 Generalidades, 6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia, 6.4 Ambiente de trabajo, 7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio, 8. Medición, análisis y mejora, 8.1 Generalidades, 8.4 Análisis de datos, 8.5.2 Acción correctiva, 8.5.3 Acción Preventiva.												EN, RD, LV, CI	
	Desarrollo del Personal Docente	4.2.3 Control de los Documentos, 4.2.4 Control de los Registros, 5.5.1 Responsabilidad y autoridad, 5.5.3 Comunicación interna, 6.2 Recursos Humanos, 6.2.1 Generalidades, 6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia, 6.4 Ambiente de trabajo, 7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio, 8. Medición, análisis y mejora, 8.1 Generalidades, 8.4 Análisis de datos, 8.5.2 Acción correctiva, 8.5.3 Acción Preventiva.												EN, RD, LV, CI	

[illegible]

Nomenclatura de Metodología de auditoría:

OB. = OBSERVACIÓN
CI. = CRUCE DE INFORMACIÓN
RD. = REVISIÓN DOCUMENTAL
EN. = ENTREVISTA
LV. = LISTA DE VERIFICACIÓN
TR. = TRAZABILIDAD

	Programación de auditoría interna
	Programación de auditoría externa

Representante del SGC
Elaboro

RECIBO
Autorizo