



**Universidad
de Guanajuato**

BIENVENIDO

ACTUALIZACIÓN DE AUDITORES

Secretaría de Gestión y Desarrollo
Departamento de Gestión de Calidad Administrativa

www.ugto.mx

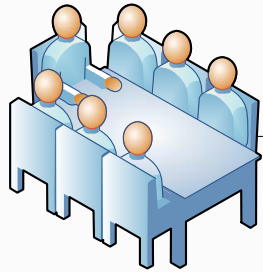


- 1 Cuestionario Diagnostico
- 2 Cambios en el procedimiento e instructivo.
- 3 Definición de los hallazgos según procedimiento PR-DRH-06
- 4 Redacción de hallazgos en base al instructivo IN-SGD-06
- 5 Evaluación de auditores (nuevos ítems).
- 6 Ejemplos
- 7 Puntos finales
- 8 Estamos trabajando en:
- 9 Evaluación

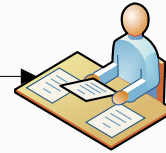


1.- Cuestionario Diagnostico

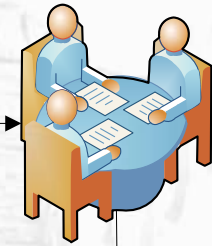




Reunión De Apertura:
Conocer La Agenda.



Investigan y Preparan
su(s) Auditoría(s) en sitio



Ejecutan su
Auditoría en Sitio

AUDITORES



El DGCA en base a la redacción que los auditores reportaron en la reunión de fin de día.

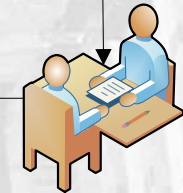
Copia y Pega los hallazgos en el REPORTE DE AUDITORIA DE SESUITE.

De la misma manera Copia y Pega en SESUITE ACCIONES al momento de identificar las ocurrencias, el auditor sigue siendo responsable de verificar la eficacia de los hallazgos.



Reunión de Fin de Día:

- El equipo auditor dicta o pasa por USB los Hallazgos ya Redactados, Clasificados e Identificados con Punto de Norma.
- El Auditor Líder con el resto de los participantes de la reunión analizan la información y verifican que cumpla con los criterios para detectar hallazgos. Si existen comentarios se ajustan en la reunión.



Equipo Auditor, previo a la reunión de fin de día:

- Redacta los Hallazgos con los Elementos Básicos.
- Clasifica los Hallazgos.
- Identifica el Punto de la Norma por Hallazgo.

Nota: Para tener una reunión de fin de día eficiente el equipo auditor tiene que cumplir con la actividad anterior.



3.- Definición de Hallazgos

No conformidad mayor: ★

Falla, Ruptura grave del Sistema de Gestión de Calidad que ocasiona una insatisfacción en el cliente o bien el incumplimiento evidente de un requisito de la norma.

No conformidad menor: ★

Falla, Pequeña ruptura en la aplicación de la norma o bien en el uso de alguno de los procedimientos o instructivos de calidad de la Universidad de Guanajuato.

Observación: ★

Riesgo, Advertencia realizada por el auditor acerca de la aplicación de los procedimientos o de algún riesgo que pueda ocasionar un incumplimiento futuro en el Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad de Guanajuato.

Recomendación: ★

Mejora que tiene una connotación positiva, es decir, una sugerencia realizada por el equipo auditor para que el sistema de calidad incremente su capacidad de respuesta ante los requisitos del cliente o usuario.

Felicitación: 👍

Esfuerzo notable que tiene una connotación positiva, es decir, es un reconocimiento realizado por el equipo auditor a aquellas buenas practicas que van más allá de lo documentado y cumplimiento de la norma, procedimientos o instructivos, que fomentan y evidencia la mejora continua con un impacto positivo al enfoque a procesos. La evidencia presentada por el equipo auditor será, analizada por el Auditor Líder, quien determina si es clasificada como felicitación.



4.- Redacción de Hallazgos

REDACCIÓN DE HALLAZGOS.

HALLAZGO

DEBE CONTENER LOS SIGUIENTES "ELEMENTOS BÁSICOS":

**NO CONFORMIDAD
MAYOR**

Requisito: Punto de la Norma o Procedimiento o Instructivo.

Falla: Descripción de la falla encontrada.

**no conformidad
menor**

Evidencia: Información que respalda la falla encontrada.

Observación

Requisito: Punto de la Norma o Procedimiento o Instructivo.

Riesgo: Descripción del riesgo que puede provocar una falla.

Evidencia: Información que respalda el riesgo encontrado.

Recomendación.

Recomendación: Descripción de la oportunidad de mejora.

Evidencia: Información que respalda la emisión de la oportunidad de mejora.

Felicitación.

Felicitación: Descripción de la felicitación emitida.

Evidencia: Información que respalda que existe un esfuerzo sobresaliente.



5.- Evaluación de auditores

Pesos específicos para ítems de evaluación de Auditores Internos.

1	<i>Asistencia a reunión de fin de día</i>	20%
2	<i>Redacción de hallazgos (Elementos Básicos)</i>	30%
3	<i>Criterio para calificar hallazgos</i>	40%
4	<i>Identificación del punto de la Norma</i>	10%
Total		100%

1	2*	3*	4*
<i>Asistió puntualmente: 100%</i>	<i>Todos los Elementos: 100%</i>	<i>Clasificación Inicial Correcta: 100%</i>	<i>Identificación Inicial Correcta: 100%</i>
<i>Retardo en la reunión: 80%</i>	<i>Falto uno o dos Elementos: 80%</i>	<i>Clasificación Inicial Incorrecta: 50%</i>	<i>Identificación Inicial Incorrecta: 50%</i>
<i>No asistió: 0%</i>	<i>Sin Elementos: 0%</i>		

*Nota: La calificación es por hallazgo detectado, el promedio de estas calificaciones es igual a la calificación total del ítem.



6.- Ejemplos



Requisito: 7.1 Planificación de la realización del producto. 8.2.1 Satisfacción del cliente.

Falla: El PR-SGD-10 (encuesta institucional) No estaba homologado, tampoco se tiene evidencia de su ejecución en lo que va del año 2010. no existe evidencia de la medición de la satisfacción del cliente.

Evidencia: el procedimiento en revisión marca que a fin de año se entregan resultados. Al día de la auditoria falta 1 mes para finalizar el año y no se cuenta con evidencia de ejecución del procedimiento en lo que va de año 2010.



Requisito: 7.5.4 Propiedad del Cliente.

Riesgo: El PR-SGD-99 (Atención de Solicitudes), el espacio para resguardar los expedientes del personal esta en el mismo lugar donde se atiende y se da servicio al cliente. Se tiene el riesgo de traspapelar, deterioro, perdida o mal uso de la información por parte de 3ros.

Evidencia: El archivo no cuenta con ningún tipo de protección para resguardar la información, los expedientes están en folders y accesibles al personal que acude al área a solicitar su tramite.



Requisito: 8.2.2 Auditorias Internas y PR-SGD-06-la documentación tiene que estar homologada en el sistema 5 días antes de iniciar el periodo de auditoria.

Falla: El PR-SGD-01 fue homologado un día antes del día de la auditoria.

Evidencia: el procedimiento tenia fecha de homologación del 14-NOV-12 cuando la fecha limite era 7-NOV-12.



Recomendación: PR-SGD-98, Es Recomendable eliminar la firma del titular de la dependencia para iniciar el tramite de solicitud de constancia de no adeudos. Con la finalidad de mejorar los tiempos de respuesta.

Evidencia: la información que contiene las constancias ya esta validada por el titular en el actividad 1 del procedimiento, por lo que volverla a validar en la actividad 3 después de que inicia la solicitud retrasa el tiempo de respuesta del tramite.

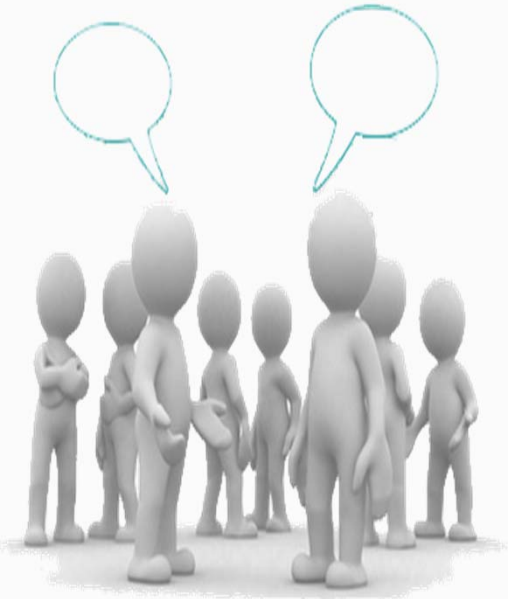


Felicitación: Se observa un excelente desempeño en el proceso de auditoria interna, con un grado importante de detección así como la profundidad de los hallazgos que se reportan.

Evidencia: Hallazgos reportados en las auditorias 2012.



7.- Puntos Finales



- Su asertividad y objetividad es muy importante, da credibilidad al ejercicio y a ustedes como auditores.
- Los hallazgos que detecten toman mayor importancia ya que ahora también son factor para evaluar metas institucionales.
- Si no hay problema, no lo hay. No indaguen por el contexto, busquen la evidencia que lo sustente.
- Si hay un hallazgo debemos solicitar lo necesario para que auditor y auditado no tenga dudas de que es un hallazgo.

- Una NCM y ncm requieren evidencia que sustente el fallo. El no tener la evidencia completa no la convierte en un riesgo (observación).
- Una Observación no requiere tener una falla ya consolidada, requiere evidencia de contingencias o imprevistos que se han presentado.
- Una Recomendación no es una falla o riesgo disfrazado por la falta de evidencia que como auditores omitimos.
- Una Felicitación no es un premio por que desde que llegue a auditar me trataron súper bien y me dieron todo su tiempo explicándome maravillas.



8.- Estamos trabajando en:





9.- Evaluación





**Universidad
de Guanajuato**

**GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN Y
ATENCIÓN.**

DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE CALIDAD
ADMINISTRATIVA

www.ugto.mx