



<b>Duración de la auditoría:</b>	27 de abril al 04 de mayo del 2016.		
<b>Fecha de reunión de apertura:</b>	27 de abril del 2016	<b>Fecha de reunión de cierre:</b>	04 de mayo del 2016
<b>Fecha de elaboración del reporte:</b>	02 mayo del 2016	<b>Numero de auditados:</b>	39

### Objetivo

Verificar el grado de conformidad con lo planificado para la realización del servicio, con el Sistema de Gestión Documentado así como los requerimientos de la Norma ISO 9001:2008 y la identificación de áreas de mejora del SGC.

### Alcance

Proceso	Áreas auditadas
Provisión de Servicios Financieros, Materiales y Humanos	Coordinación General de Desarrollo Financiero
	Coordinación General de Desarrollo Humano
Provisión de Servicios de Salud	Coordinación General de Salud
Diseño y Provisión de Servicios de Tecnologías de Información y Comunicaciones	Coordinación Administrativa de Tecnologías de Información
	Centro de Operaciones de la Red (NOC)
Competencia del Personal	Recursos Humanos/ Archivo

### Criterio

Todos los requerimientos de la Norma ISO 9001:2008 y la documentación de los procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad.

### Equipo Auditor

Said A. Cárdenas Dajdaj (AL)

María Elena Argáez Castilla

Luis Enrique Mérida Flores

Cecilia Gabriela Cárdenas Encalada

María Fernanda Gasca Arjona

AL: Auditor Líder

AIF: Auditor Interno en Formación



## Hallazgos

En la revisión al Sistema de Gestión de la Calidad se encontraron un total de **3 No Conformidades**.

<b>Descripción de la No Conformidad</b> <i>Especificar: Requerimiento (R)- Incumplimiento (I)- Evidencia (E)</i>	<b>Punto de la Norma ISO 9001:2008</b>
<p>R: La Norma ISO 9001:2008 establece en el punto 4.2.3 que los documentos requeridos por el sistema de gestión de la calidad deben controlarse. Inciso d) asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso.</p> <p>I: Sin embargo la organización no se aseguró de que los documentos aplicables se encuentren disponibles en los puntos de uso.</p> <p>E: En el sitio web de la CGS se encuentra publicada la revisión 01 del Manual del Usuario del Sistema de Citas Médicas Vía Web, sin embargo la versión vigente es la 02.</p>	<b>4.2.3 d)</b>
<p>R: La Norma ISO 9001:2008 establece en el punto 4.2.3 que los documentos requeridos por el sistema de gestión de la calidad deben controlarse. Inciso g) Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.</p> <p>I: Sin embargo la organización no se aseguró de prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos.</p> <p>E: En la CGDH se encontró en el Sitio Web del SGC publicadas las revisiones 01 y 02 del formato Registro de acuerdos con el(los) Capacitador (es) F-DGFA-CGDH-23.</p>	<b>4.2.3 g)</b>
<p>R: La Norma ISO 9001:2008 establece en el punto 8.2.3 que la organización debe aplicar métodos apropiados para el seguimiento, y cuando sea aplicable, la medición de los procesos del sistema de gestión de la calidad. Cuando no se alcancen los resultados planificados, deben llevarse a cabo correcciones y acciones correctivas, según sea conveniente.</p> <p>I: Sin embargo la organización no se aseguró de llevar a cabo acciones cuando no se alcanzó el resultado planificado.</p> <p>E: En la CGDF no se alcanzó el objetivo de satisfacción del cliente establecido en 4 de 5 áreas (Patrimonio, Adquisiciones, Tesorería y Presupuesto) y no se han tomado acciones para alcanzar el resultado planificado.</p>	<b>8.2.3</b>



Oportunidades de Mejora	Área
Se encontró que el Manual del Usuario del Sistema de Citas Médicas Vía Web y el Manual de Operaciones del Usuario de la Coordinación General de Salud fueron actualizados, sin embargo en el Procedimiento para agendar solicitudes de consulta externa (previa cita, consulta espontánea y consulta de extensión) P-DGADP-CGS-01/Rev:06 se encuentran referenciados con el código anterior (Siglas).	Coordinación General de Salud
Se encontraron 5 lámparas quemadas en: 1 sala de espera del área de odontología, 2 en enfermería, y 2 en el área de archivo.	
Se encontró en la sala de espera del área de odontología un archivero con cajones difíciles de abrir y cerrar, con numero de inventario #INV10654607.0005-162250236.	
En la sala de espera de odontología los archiveros dificultan la visibilidad del extinguidor.	
No se han documentado Acciones correctivas en 2016.	
No se han documentado Acciones preventivas en 2016.	Coordinación General de Desarrollo Financiero
No se han documentado Acciones correctivas en 2016.	
Los registros del Procedimiento para capacitar personal P-DGFA-CGDH-01Rev:08, no fueron fácilmente recuperables.	Coordinación General de Desarrollo Humano
No se han documentado Acciones preventivas en 2016.	
No se han documentado Acciones correctivas en 2016.	
No se han documentado Acciones de mejora en 2016.	
Se encontró que no se ha programado la fecha de verificación de la efectividad de la AM16-03.	Coordinación Administrativa de Tecnologías de Información
El expediente del trabajador de la CGS con clave 1276 no cuenta con constancias de cursos de capacitación.	Competencia del Personal
El expediente del trabajador de la CGDF con clave 7677 no cuenta con constancias de cursos de capacitación actualizadas, la última constancia es del año 2012.	
El expediente del trabajador de la CGDF con clave 6985 no cuenta con constancias de cursos de capacitación actualizadas, la última constancia es del año 2003.	



<b>Fortalezas</b>	<b>Área</b>
El área se encontraba ordenada.	CGS CGDF CATI/NOG
Apego a los requisitos de la ISO 27001 Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información y a las directivas de ISO 31000 Gestión de Riesgos.	CATI/NOG
El personal demuestra completo conocimiento de los procedimientos auditados.	Todas las áreas
Se percibe un ambiente de trabajo favorable entre el personal.	Todas las áreas
La alta dirección demuestra el compromiso por la mejora del SGC.	Todas las áreas
Buena disposición y apertura para la realización de la auditoría.	Todas las áreas

**Aprobado por:**

<p><b>MDO. Juan de Dios Pérez Alayón</b> <b>Representante de Rectoría</b></p>	
---	--