



<b>Duración de la auditoría:</b>	03 al 07 de diciembre de 2018		
<b>Fecha de elaboración:</b>	06 de diciembre 2018	<b>Número de auditados:</b>	11

### Objetivo

Verificar el grado de conformidad con lo planificado para la realización del servicio, con el sistema de gestión documentado, los requerimientos de la Norma ISO 9001:2015 aplicables a los procesos auditados, así como identificar áreas de mejora del SGC.

### Alcance

Procesos auditados	Áreas auditadas
Selección de Aspirantes	Coordinación del Sistema de Licenciatura (CSL)
	Coordinación del Sistema de Educación Media Superior (CSEMS)

### Criterio

Los requerimientos de la Norma ISO 9001:2015 aplicables a los procesos auditados, así como los documentos establecidos en el Sistema de Gestión de la Calidad.

### Equipo Auditor

Said Cárdenas Dajdaj (AL)
Maribel Pérez Rodríguez
María Elena Argáez Castilla

AL: Auditor Líder



### Hallazgos

En la revisión al Sistema de Gestión de la Calidad se encontraron un total de 1 No Conformidades.

<b>Descripción de la No Conformidad</b> <i>Especificar: Requerimiento (R)- Incumplimiento (I)- Evidencia (E)</i>	<b>Punto de la Norma ISO 9001:2015</b>
<p>R= La Norma ISO 9001:2015 establece en el punto 10.2.1 que cuando ocurra una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, la organización debe: inciso a) reaccionar ante la no conformidad y, cuando sea aplicable: 1) tomar acciones para controlarla y corregirla; y 2) hacer frente a las consecuencias;</p> <p>I= Sin embargo en la organización no se han implementado acciones para controlarla, corregirla y hacer frente a las consecuencias.</p> <p>E= En la CSL no se alcanzó el objetivo de mantener anualmente el 80% de administradores de prueba calificados con el nivel de desempeño "excelente", siendo el porcentaje obtenido de 72% en el proceso de selección 2018 y no se han tomado acciones al respecto.</p>	<p><b>10.2.1 a)</b></p>

<b>Oportunidades de Mejora</b>	<b>Área</b>
<p>El personal no pudo identificar el objetivo y los requisitos no aplicables del proceso Selección de Aspirantes del SGC.</p> <p>Se realizaron cambios en el Manual de Gestión de la Calidad (MGC-DGPLANEI-CC-01/Rev:24) por la actualización del Proceso de Selección de Aspirantes, sin embargo no se registraron en la sección Control de revisiones.</p>	<p>Coordinación del Sistema de Educación Media Superior</p>



Fortalezas	Área
El área se encontraba ordenada y limpia.	Todas las áreas
Se percibe un ambiente de trabajo favorable entre el personal.	
El personal auditado demuestra el compromiso por la mejora del SGC.	
Buena disposición y apertura para la realización de la auditoría.	

**Aprobado por:**

\_\_\_\_\_  
Said Cárdenas Dajdaj  
Auditor Líder