



Revisión de la Dirección

Resultados de Auditoría Externa

29 Octubre 2013

**Sistema de Gestión de la
Calidad**



Orden del día

1. Resultados de auditoría externa.
2. No conformidades y oportunidades de mejora.
3. No conformidades de auditoría anterior cerradas.
4. Recomendaciones para el mejoramiento del SGC.
5. Acuerdos.



Resultados de Auditoría Externa

Fecha de la auditoría: 3 al 6 de septiembre 2013

AUDITORÍA DE SEGUIMIENTO

Objetivo: Verificar el cumplimiento de los requerimientos de la norma de calidad y los aplicables, así como identificar áreas de mejoras potenciales.

Sitios auditados:

- CCBA
- FQUI
- FMED
- FMAT
- CATI
- CIPLADE
- CGSE
- CGDF
- CGS
- Rectoría

Resultado: 5 no conformidades, de las cuales 2 son mayores y 3 menores.

AUDITORÍA DE EXTENSIÓN DE ALCANCE

Objetivo: Incluir un nuevo sitio dentro al SGC.

Sitio auditado: CIR Biomédicas - Área de Apoyo al Diagnóstico Clínico.

Resultado: 0 no conformidades



No Conformidades y oportunidades de mejora

PROCESO	SITIOS	NO CONFORMIDADES	OPORTUNIDADES DE MEJORA
<p>Proyecto 46401</p> <p>Diseño y provisión de servicios de prácticas académicas y actividades de investigación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • FMED ✓ Laboratorio de Ciencias Fisiológicas. ✓ Laboratorio de Cirugía Experimental y Técnica Quirúrgica. 	0	<p>Clarificar la metodología para controlar y registrar los cambios en el diseño de prácticas educativas.</p> <p>Clarificar los controles ejercidos al proceso de calendarización y ejecución del mantenimiento preventivo en los laboratorios de FMED.</p>
<p>Proyecto 46403</p> <ul style="list-style-type: none"> • Provisión y gestión de servicios escolares y servicio social. • Provisión de servicios financieros, materiales y humanos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinación General de Servicios Escolares. • Coordinación General de Desarrollo Financiero. • Rectoría. • Coordinación Institucional de Planeación y Desarrollo. 	0	<p>CGDF - Considerar la evaluación del bien comprado cuando la recibe el usuario en forma más oportuna.</p>



PROCESO	SITIOS	NO CONFORMIDADES	OPORTUNIDADES DE MEJORA
<p>Proyecto 46404</p> <p>Diseño y Provisión de servicios de tecnologías de información y comunicaciones</p>	<ul style="list-style-type: none"> • FMAT <ul style="list-style-type: none"> ✓ Centro de Tecnologías de Información y Comunicación (CTIC) • Coordinación Administrativa de Tecnología de Información (CATI) <ul style="list-style-type: none"> ✓ Centro de Operaciones de la Red. 	<p style="text-align: center;">2 NC Menores</p> <ul style="list-style-type: none"> • FMAT - Propiedad del Cliente. No hay evidencia de registros ni formularios donde se registren las identificaciones que dejan los estudiantes al recoger equipo de cómputo y audiovisual. • CATI- No se evidenció auditoría interna al Centro de Operaciones de la Red. 	<ul style="list-style-type: none"> • FMAT: Fortalecer el proceso de control de documentos. • CATI: El formato F-DGF-CGDF-105 puede modificarse para considerar el funcionamiento del artículo hasta que esté en uso y no determinar la conformidad del bien al momento de su recepción. <p>Fortalecer el objetivo de Servicios Virtuales instalados.</p>



PROCESO	SITIOS	NO CONFORMIDADES	OPORTUNIDADE DE MEJORA
<p>Proyecto 46415</p> <ul style="list-style-type: none"> • Provisión de servicios de salud. • Provisión de servicios de laboratorio y de préstamo de instalaciones y equipo de laboratorio. 	<ul style="list-style-type: none"> • CIR Biomédicas <ul style="list-style-type: none"> ✓ Área de Apoyo al Diagnóstico Clínico. • Coordinación General de Salud. • FMED • CCBA <ul style="list-style-type: none"> ✓ Laboratorio de Recursos Florísticos de Mesoamérica. ✓ Laboratorio de Análisis de Suelos Plantas y Agua. ✓ Laboratorio de Nutrición Animal. ✓ Laboratorio de Biología Molecular. ✓ Laboratorio de Zoología. 	<p>3 NC / 2 Mayores y 1 Menor</p> <p>*FMED- El laboratorio de imagenología permaneció cerrado durante 2 semanas por enfermedad del responsable del laboratorio.</p> <p><u>Levantada en auditoría pasada y sigue en proceso, pero en tiempo.</u></p> <p>*CCBA - Los equipos usados no cumplen con los controles de calibración e identificación.</p> <p><u>Evidencia generada durante la presente auditoría.</u></p> <p>En el laboratorio de Análisis de Suelos Plantas y Agua, el equipo penetrometro No. 2 no se encontró evidencia de haber sido calibrado o verificado.</p>	<p>CIRB</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analizar la posibilidad de documentar el instructivo de mantenimiento a microscopios. <p>CCBA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Considerar mejorar la detección de causas en las acciones correctivas y preventivas. • Considerar indicadores de eficacia relacionados con los procesos del servicio.

*NC Mayor

**NC Menor



PROCESO	SITIOS	NO CONFORMIDADES	OPORTUNIDADES DE MEJORA
		**CCBA – 2 de 6 sustancias auditadas no se encuentran en condiciones controladas de confinamiento y de registro en la Bitácora de Control.	

DICTÁMEN DE LOS PLANES DE ACCIÓN ENVIADOS AL ORGANISMO ABS

Los planes de acciones correctivas para eliminar las causas de las no conformidades detectadas han sido aceptados, por lo que se requiere dar la atención en tiempo y forma a cada una de las acciones establecidas, ya que la verificación de la efectividad se realizará en la fecha de término establecida y durante la próxima auditoría de recertificación.



No Conformidades Cerradas

Durante la presente auditoría se realizó la verificación de las acciones correctivas de las 7 no conformidades de la auditoría anterior, de las cuales se cerraron 5:

1. Propiedad del cliente

• FMED

2. Control de registros

• FMED

3. Mantenimiento al equipo

• FMED

4. Objetivos de calidad

• FMED y CGS

5. Selección, evaluación y re-evaluación de proveedores

• CGS y CCBA



Recomendaciones para el mejoramiento del SGC

- La auditoría externa fue basada en muestras aleatorias y por lo tanto, las no conformidades y oportunidades de mejora detectadas pueden existir en otras áreas, por lo que se debe dar a conocer los resultados al personal involucrado en el SGC, para prevenir que se presenten en otras áreas.
- Proporcionar las facilidades para que el personal del área involucrado en el SGC participe en un taller para fortalecer, actualizar e identificar los objetivos de calidad.



Acuerdos

Antecedentes del acuerdo	Acuerdos	Responsable	Fecha límite
Derivado de la no conformidad encontrada durante la auditoría externa del mes de septiembre 2013.	Realizar un levantamiento de los equipos de seguimiento y medición para identificar los requerimientos de calibración y/o mantenimiento de cada uno.	CIPLADE FQUI CCBA FMED CIRB CGS Asesor Externo	16 diciembre 2014



**GRACIAS POR SU
ATENCIÓN**