



<b>Duración de la auditoría:</b>	15 al 27 de abril del 2015.		
<b>Fecha de reunión de apertura:</b>	15 de abril del 2015	<b>Fecha de reunión de cierre:</b>	27 de abril del 2015
<b>Fecha de elaboración del reporte:</b>	22 de abril del 2015	<b>Numero de auditados:</b>	32

### 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 9001:2008 así como identificar áreas de mejora del SGC.

### Alcance

<b>Proceso</b>	<b>Áreas auditadas</b>
Diseño y Provisión de Servicios de Tecnologías de Información y Comunicaciones	Coordinación Administrativa de Tecnologías de Información (CATI) Centro de Operaciones de la Red (NOC)
Provisión de Servicios Financieros, Materiales y Humanos	Coordinación General de Desarrollo Humano (CGDH) Coordinación General de Desarrollo Financiero (CGDF)
Provisión de Servicios de Salud	Coordinación General de Salud (CGS)
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)

Wilberth Villanueva Magaña

Patricia Escoffié Cano

Brenda Cetina Balam



María Elena Argáez Castilla
Julieta Guzmán Casas
Yheny López García
Carmen Barrera Rosado
Claudia Traconis Meza
Fernanda Gasca Arjona (AIF)
Nancy González Semerena (AIF)
Elba América Hernández Vázquez (AIF)
Jose Wilberth Celis Celis (AIF)
Angélica Ruby Tamayo Pablo (AIF)

AL: Auditor Líder

AIF: Auditor Interno en Formación

### Hallazgos

En la revisión al Sistema de Gestión de la Calidad se encontraron un total de **2** No Conformidades.

Descripción de la No Conformidad <i>Especificar: Requerimiento (R)- Incumplimiento (I)- Evidencia (E)</i>	Punto de la Norma ISO 9001:2008
<p><b>R.-</b>La Norma ISO 9001:2008 establece en el punto <b>4.2.3</b> que los documentos requeridos por el sistema de gestión de calidad deben controlarse, inciso <b>d)</b> y asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso.</p> <p><b>I.-</b> Sin embargo la organización no se aseguró de que las versiones pertinentes de los documentos se encuentran en los puntos de uso.</p> <p><b>E.-</b> Se encontró en la CGDF que se está utilizando el P-DGF-CGDF-03 revisión 07, sin embargo, en el Punto de uso (Sitio Web) la versión vigente del P-DGF-CGDF-03 es la revisión 06.</p>	<b>4.2.3 d)</b>
<p><b>R.-</b> La Norma ISO 9001:2008 establece en el punto 4.2.4 que los registros establecidos para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como la operación eficaz del sistema de gestión de la calidad deben controlarse. Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables.</p> <p><b>I.-</b>Sin embargo la organización no está controlando los registros establecidos, no se encuentran fácilmente identificables y recuperables.</p> <p><b>E.-</b> En una muestra de 5/10 registros del F-DGF-CGDF-05 de los proveedores (Verónica González, Globalización de Productos de Consumo, Thermokold, Conrado Amado y Jorge Macerva) no cumplían con el llenado de algunos campos (Fecha, Requisitos, Uso exclusivo del personal), de igual manera no fueron fácilmente identificables y recuperables.</p>	<b>4.2.4</b>



<b>Oportunidades de Mejora</b>	<b>Área</b>
Se encontró en el P-DGADP-CSDH-01 un registro de evidencia de entrega de copia de constancias a la Coordinación de Recursos Humanos para que sean anexadas al expediente del personal, el cual no se menciona en el control de registros.	Coordinación General de Desarrollo Humano
En el área dental, se encontró que el uso y el llenado del F-DGFA-CGDF-54 de mantenimiento correctivo y preventivo, por parte de los técnicos no están estandarizado.	Coordinación General de Salud
Se encontró que el colchón de la mesa de exploración en el consultorio #2 de pediatría está deteriorado (roto).	
En el Procedimiento para la evaluación y Selección de Proveedores P-DGF-CGDF-02, no se especifica en la tarea #1 las características y tipos de comprobantes de domicilio e identificación personal.	Coordinación General de Desarrollo Financiero
En el área de Adquisiciones no se identificó procesos de comunicación adecuados para el seguimiento que se realiza del Sistema de Gestión de Calidad.	
Se observó un archivero y cajas obstaculizando el paso.	
Se observó que el área de NOC utiliza como sistema de enfriamiento aires acondicionados Mini Split y abanicos de piso.	CATI
Se observó áreas de trabajo reducidas para el personal responsable, así como los becarios.	

<b>Fortalezas</b>	<b>Área</b>
El área realiza sus funciones de manera eficiente, optimizando los recursos humanos y de infraestructura tecnológica disponibles.	CATI/NOC
Se promueve y aplican las tecnologías de información para la innovación del proceso.	
El área se encontraba ordenada y limpia.	Todas las áreas



Se percibe un ambiente de trabajo favorable entre el personal.	Todas las áreas
El departamento cuenta con el personal capacitado para la implementación del SGC para su seguimiento, revisión y mantenimiento.	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>	
---	--