



Duración de la auditoría:	22 al 28 de junio de 2016.		
Fecha de reunión de apertura:	22 de junio de 2016	Fecha de reunión de cierre:	28 de junio de 2016
Fecha de elaboración del reporte:	27 de junio de 2016	Numero de auditados:	17

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 aplicables a los procesos auditados, así como identificar áreas de mejora del SGC.

Alcance

Proceso	Áreas auditadas
Proceso de Provisión y Gestión de Servicios Escolares y Servicio Social	Coordinación General de Servicios Escolares
	Sistema de Atención Integral al Estudiante
Administración del Sistema de Gestión de la Calidad	Dirección General de Planeación y Efectividad Institucional

Criterio

Los requerimientos de la Norma ISO 9001:2008 aplicables a los procesos auditados, así como los documentos establecidos en el Sistema de Gestión de la Calidad.

Equipo Auditor

Said A. Cárdenas Dajdaj (AL)

María Elena Argáez Castilla

Claudia Traconis Meza

Fabiola Varela Carrillo

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**.

Descripción de la No Conformidad <i>Especificar: Requerimiento (R)- Incumplimiento (I)- Evidencia (E)</i>	Punto de la Norma ISO 9001:2008
<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 b) revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente.</p> <p>I: Sin embargo la organización no se aseguró de revisar y actualizar los documentos cuando era necesario y aprobarlos nuevamente.</p> <p>E: En la CGSE (Departamento de Servicios Escolares) se encontró evidencia de que el Procedimiento para llevar a cabo la afiliación y bajas al IMSS (P-SG-CGSE-08/ Rev:00) no ha sido actualizado de acuerdo a los cambios de las políticas y leyes del IMSS que entraron en vigor a partir del mes de enero 2016.</p>	4.2.3 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 que el documento se encuentre en la versión pertinente en su punto de uso.</p> <p>E: En SAIE (Servicio Social) se encontró que en la página web del área utilizan el Instructivo de Solicitud de Registro de Proyectos de Servicio Social I-DGDA-SAIE-01 en revisión 03 y en la página web del SGC se encuentra la revisión 02, adicionalmente no cuenta con el formato establecido por el SGC para instructivos F-DGPLANEI-CC/GA-39/REV:01.</p>	4.2.3 d)
<p>R: El Procedimiento para la revisión y validación de información de control escolar en el SICEI (P-SG-CGSE-09/Rev:03) establece en la política 3.6 que se entregará un reporte de verificación (F-SG-CGSE-55) al centro docente, el cual firmará de conformidad el supervisor asignado, para el caso de verificación de información de bajas, egresados de ambos niveles, y de examen profesional para nivel licenciatura.</p> <p>I: Sin embargo la organización no se aseguró de firmar de conformidad el reporte de verificación.</p> <p>E: En la CGSE (Departamento de Servicios Escolares) se encontró en un muestreo de 4 formatos del Reporte de Verificación (F-SG-CGSE-55/Rev. 01) que 2 formatos con fecha 26-27 de marzo de 2016 de la Facultad de Arquitectura y con fecha 24 de abril de 2016 de la Facultad de Enfermería, no contenían la firma de conformidad del supervisor asignado.</p>	7.5.1



Oportunidades de Mejora	Área
Se encontró en el formato Acuse de Recibo (F-DGDA-SAIE-09/REV.01) que maneja una nota de entregar impreso este acuse en las fechas especificadas, y en el Procedimiento para Registrar Proyectos de Servicio Social (P-DGDA-SAIE-01/REV:05) se especifica en la sección Control de Registros que el formato se almacena en la computadora del responsable del proceso.	SAIE
Se encontró en el Departamento de Servicios Escolares evidencia del formato Listado de alumnos (F-SG-CGSE-49/Rev:02) de la Facultad de Odontología con fecha de septiembre 2014 que aún se encuentra en resguardo, cuando el formato tiene un tiempo de retención de un año escolar.	CGSE
Se encontró en el Departamento de Servicios Escolares en una muestra de 2 de 2 del formato Calendario de Entrega de Credenciales (F-SG-CGSE-48/Rev:00) con fechas del 29/02/16 al 02/03/16 y del 21/09/15 al 25/09/15, no se están llenando correctamente los apartados de Campus de Entrega de CUI y de facultades incluidas en el campus.	
Se encontró en la página web de Servicios Escolares que el costo de los duplicados de credenciales no se ha actualizado, se sigue reportando \$170 y desde el 1° de enero de 2016 el costo es de \$187 pesos.	
En el Procedimiento para llevar a cabo acciones correctivas y acciones preventivas P-DGPLANEI-CC-08/Rev:04 no se establece el número de veces que se pueden reprogramar las acciones.	DGPLANEI
La verificación de la efectividad de las acciones correctivas derivadas de auditoría externa llevan un tratamiento diferente a las demás acciones.	



Fortalezas	Área
El área se encontraba ordenada y limpia.	Todas las áreas
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 y el personal involucrado demuestran 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>MDO. Juan de Dios Pérez Alayón Representante de Rectoría</p>	
---	--