



Duración de la auditoría:	Del 25 al 29 de mayo		
Fecha de reunión de apertura:	25 de mayo de 2015	Fecha de reunión de cierre:	29 de mayo de 2015
Fecha de elaboración del reporte:	28 de mayo de 2015	Numero de auditados:	12

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

Procesos auditados	Áreas auditadas
Diseño y Provisión de Servicios de Prácticas Académicas y Actividades de Investigación.	Coordinación de Programas Educativos (Secretaría Académica).
Provisión y Gestión de Servicios Escolares y Servicio Social.	Control Escolar Departamento de Servicio Social.
Diseño y Provisión de Servicios de Tecnologías de Información y Comunicaciones.	Centro de Tecnologías de Información.
Provisión de Servicios Financieros, Materiales y Humanos.	Administración de Personal Coordinación de Programas Educativos.
Provisión de Servicios de Laboratorio y de Préstamo de Instalaciones y Equipo de Laboratorio.	Laboratorio de Habilidades.
Administración del Sistema de Gestión de la Calidad.	Dirección. Coordinación de Documentos. Coordinación de Auditorías.
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
María Ermila Moo Mezeta (AL)
Glendy del Pilar Pérez Góngora
Angel Andrés Arroyo Herrera
Silvia Beatriz López Gómez (AIF)
Laura Dioné Ortiz Gómez
María Rebeca Sosa Cárdenas
Amanda del Rosario Cocom Pech (AIF)
Karla Patricia Hernández Sosa

AL: Auditor Líder

AIF: Auditor Interno en Formación

Hallazgos

En la revisión al Sistema de Gestión de la Calidad se encontraron un total de **1 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 4.2.4 que los registros establecidos para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del sistema de Gestión de la Calidad deben controlarse.</p> <p>I.- Sin embargo la organización no se aseguró que los registros establecidos para proporcionar evidencia se estén controlando.</p> <p>E.- En la coordinación de auditorías no se encontró en la carpeta de la AI14-FENF-01 las Listas de Verificación de Auditoría Interna F-CIPLADE-CC-12/ Rev: 07 de dos auditores en formación.</p> <p>E. En el CTI no se mostró evidencia de noviembre 2014 a mayo 2015 del llenado del registro F-FENF-CTI-11, formato de verificación.</p>	4.2.4



Oportunidades de Mejora	Área
<p>Se encontró en el manual de calidad que el procedimiento "para la contratación de personal académico" P-FENF-SAD-01 se encuentra con el nombre:</p> <p>Procedimiento para la contratación de personal académico vía nómina.</p>	Administración de personal
<p>Se encontró que en el procedimiento para la Inscripción y reinscripción P-FENF-CE-01 Rev:02 se declara en el control de registros la utilización del formato "Autorización de elaboración de constancia, fuera del tiempo establecido" F-FENF-CE-09 Rev.00 sin embargo no se utiliza en este procedimiento.</p>	Coordinación de Documentos y Control Escolar
<p>El catálogo de equipo de préstamo con código C-FENF-CTI-01 se utiliza en plataforma y en página web, cuando en el procedimiento solo está mencionado en el anaquele de préstamos.</p>	Coordinación de Documentos
<p>No se cuenta con encuestas de satisfacción del procedimiento para la aprobación del protocolo de investigación de nivel licenciatura P-FENF-SAC-03.</p>	Coordinación de Programas Educativos (Secretaría Académica)
<p>En control Escolar, plataforma Share Point y en la página web se encontró incorrecto el código FE-FENF-CE-06/ Rev:00 el formato "verificación de requisitos recibidos para trámite de certificado" debiendo ser F-FENF-CE-06/ Rev:00 de igual manera el tiempo de retención no es el adecuado.</p>	Control Escolar
<p>Se observó que el código del formato " bitácora para préstamo de accesorios" figura como F-ENF-CTI-05 en lugar de F-FENF-CTI-05, en la evidencia de registros.</p>	CTI



<p>Se encontró que en el Procedimiento para el préstamo de equipos P-FENF-CTI-03 Rev. 02, en la política 3.8 el nombre del formato F-FENF-CTI-05 es incorrecto ya que se describe como "<i>Bitácora de cambios</i>", cuando el nombre correcto es "<i>Bitácora para préstamo de accesorio</i>".</p>	
<p>Se observó que el código del formato de "<i>control de impresiones</i>" es incorrecto ya que figura como F-ENF-CTI-03, en lugar de F-FENF-CTI-03, en la evidencia de registros.</p>	
<p>Se encontró que en el Procedimiento para el préstamo de equipos P-FENF-CTI-03 Rev. 02, el nombre del documento está incorrecto en los documentos de referencia, se menciona como "<i>Política para la Administración de bienes muebles</i>" y el nombre correcto es "<i>Manual de Políticas Administrativo-financieras</i>".</p>	CTI
<p>El formato "<i>solicitud de material</i>" y equipo para uso externo F-FENF-LH-02/Rev.02 se encuentra con distintivos para determinar el surtido de equipo o material a los usuarios.</p>	Laboratorio de Habilidades
<p>Se encontró en la revisión de las AC14-FENF-CC-02 y AC14-FENF-CC-03 que cuentan con dos verificaciones de acción F-CIPLADE-CC-37 Rev: 01 de diferentes auditores por cada acción correctiva.</p>	Coordinación de Auditorías
<p>Se encontró que no está actualizado el expediente del Trabajador con clave 6946.</p>	Competencia del personal



Fortalezas	Área
Se está implementando de manera adecuada el SGC.	Todas las áreas
Se percibe un buen ambiente laboral.	Todas las áreas
Existe disposición de los responsables de los procesos y procedimientos hacia la mejora continua del SGC.	Todas las áreas
Se observó la implementación de las 5 S+1.	Departamento de Servicio Social Control Escolar Coordinación de Programas Educativos (Secretaría Académica) CTI Administración de Personal Administración del SGC
Se promueve la integración de personal nuevo al SGC.	Alta Dirección.
Se demuestra el compromiso al dar inducciones sobre el SGC a los estudiantes.	Alta Dirección. Laboratorio de Habilidades CTI Control Escolar Servicio social

Aprobado por:

M.C.E. Silvia Carola Salas Ortegón