



Duración de la auditoría:	Del 06 al 13 de mayo		
Fecha de reunión de apertura:	06 de mayo de 2016	Fecha de reunión de cierre:	13 de mayo de 2016
Fecha de elaboración del reporte:	12 de mayo de 2016	Numero de auditados:	14

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 Contabilidad.
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 Alejandro Cárdenas Dajdaj
María Ermila Moo Mezeta (AL)
Glendy del Pilar Pérez Góngora
María Fernanda Gasca Arjona
Silvia Beatriz López Gómez
Laura Dioné Ortiz Gómez
María Rebeca Sosa Cárdenas
Amanda del Rosario Cocom Pech (AIF)
Lourdes Josefina Yam Quijano

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 Conformidad**.

Descripción de la No Conformidad <i>Especificar: Requerimiento (R)- Incumplimiento (I)- Evidencia (E)</i>	Punto de la Norma ISO 9001:2008
<p>R. El Procedimiento para las Compras Directas de Material y Equipo de Laboratorio (P-FENF-SAD-02), establece en la política 3.6 que el Padrón de Proveedores F-FENF-SAD-07 se actualizará semestralmente conforme a los resultados de evaluaciones o en caso de existir la necesidad de ingresar a nuevos proveedores a dicho padrón.</p> <p>I.- Sin embargo la organización no se aseguró de actualizar el padrón de proveedores conforme a los resultados de evaluaciones.</p> <p>E. En el área de Contabilidad se encontró el formato Padrón de Proveedores (F-FENF-SAD-07) con fecha de actualización del 07 de julio de 2015, cuando se encontraron registros de compras realizadas en los meses de octubre y noviembre 2015 y en marzo de 2016.</p>	7.5.1



Oportunidades de Mejora	Área
El personal no pudo identificar el proceso de Provisión de Servicios Financieros, Materiales y Humanos en el Manual de Gestión de la Calidad. MGC-DGPLANEI-CC-01.	Contabilidad
No se encontró comunicación interna apropiada con respecto al SGC entre el personal.	
No se han documentado acciones de mejora y acciones preventivas desde el año 2014.	
Los documentos obsoletos están identificados, sin embargo no fueron fácilmente recuperables.	Coordinación de Documentos
No se encuentra comunicado al usuario los resultados de las encuestas de satisfacción.	Contabilidad Administración de personal Laboratorio de habilidades Coordinación de Programas Educativos Control Escolar Servicio Social Centro de Tecnologías de Información
El lugar de almacenamiento para el Manual de Técnicas y Procedimientos de Laboratorio M-FENF-LH-01 es el archivo del área y en el Share Point, sin embargo se conserva el nombre del manual en el sitio web.	Laboratorio de Habilidades
En el área de pediatría la toma de oxígeno se encuentra obstruida y el ventilador de techo está parcialmente desmantelado.	
En una muestra de 1 de 3 Listas de Hallazgos de Auditoría Interna F-DGPLANEI-CC-12 de la AI15-FENF-01, no se encontró llenado el campo de cláusulas de la Norma ISO 9001:2008.	Coordinación de Auditorías



Fortalezas	Área
Orden y limpieza en las áreas	Todas las áreas
Buena disposición de las personas auditadas	
Compromiso con el SGC	
Se cuenta con el personal capacitado para la implementación del SGC	
Ambiente de trabajo favorable	
Buen manejo de los expedientes del personal	Recursos Humanos/Archivo

Aprobado por:

M.C.E. Silvia Carola Salas Ortegón