

# **INFORME DE AUDITORÍA**

## **UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO FACULTAD DE PSICOLOGÍA DIVISIÓN DE EDUCACIÓN CONTINUA**

Domicilio: Saturnino Herrán 135, Col. San José Insurgentes, Del. Benito Juárez, c.p. 03900,  
Ciudad de México, Estados Unidos Mexicanos

### **RSGC- 871**

Norma(s) de aplicación: NMX-CC-9001-IMNC-2015 / ISO 9001:2015

No. de Solicitud: SC SGC 14015

Vigente hasta: 23-05-2020

Fecha de auditoria: 26-04-2018

Fecha de emisión del informe: 26-04-2018

# INFORME DE AUDITORIA

**Mtra. Susana LARA CASILLAS**

**Alta Dirección**

Con base al acuerdo celebrado con el IMNC y al programa de auditorías del ciclo de certificación correspondiente, se realizó la evaluación al *Sistema de Gestión* de su representada, por lo que en representación del IMNC y en mi calidad de Auditor Líder hago entrega del presente Informe de auditoría.

## 1. TIPO DE AUDITORÍA.

☒ Auditoría en instalaciones del IMNC ☐ Auditoría en Sitio

☐ Auditoría Etapa 1

☐ Auditoría Etapa 2

☒ Auditoría de Vigilancia 1

☐ Auditoría de Vigilancia 2

☐ Otra (Indique el No. de vigilancia que corresponda)

☐ Renovación de la certificación

☐ Transferencia de la certificación

☐ Auditoría *especial*:

☐ Ampliación del alcance (Describa):

☐ Reducción del alcance (Describa):

☐ Actualización del Sistema de Gestión

☐ Por cambios de domicilio

☐ Por cambio de situación legal

☐ Por cambio en personal clave

☐ Auditoría con *notificación a corto plazo*:

☐ Por quejas de clientes

☐ Por seguimiento de la certificación suspendida

\* En caso de conducir la auditoría en el IMNC, indique a continuación la justificación:

## 2. OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA (Conforme al Plan de auditoría correspondiente).

☐ Objetivos de una **auditoría de vigilancia**.

Determinar de la conformidad de los procesos/Sitios/Áreas del Sistema de Gestión seleccionados, con los criterios de auditoría.

Evaluar la capacidad del Sistema de Gestión para asegurar que la Organización cumple los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables.

Evaluar la eficacia del Sistema de Gestión para asegurar que la Organización cumple con los objetivos especificados.

Identificar las áreas mejora potencial del Sistema de Gestión.

## 3. ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN.

Servicio de capacitación, actualización profesional y asesoría que ofrece la División de Educación Continua, a usuarios particulares y organizaciones.

## 4. SECTOR DE NEGOCIO DEL CLIENTE / COMPLEJIDAD.

Sector IAF	Código NACE	Proceso(s) / Productos involucrados
37	85.5	Diseño y Desarrollo Instruccional / Servicio de capacitación, actualización profesional y asesoría

Exclusivo para SGA					Exclusivo para SGEN		
Complejidad Alta	Complejidad Media	Complejidad Baja	Complejidad limitada	Complejidad Especial	Área(s) técnica	Nivel de complejidad	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		Baja	Media
						<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
							<input type="checkbox"/>

# INFORME DE AUDITORIA

## 5. CRITERIOS DE AUDITORÍA.

- |   |  |
|---|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> NMX-CC-9001-IMNC-2015 / ISO 9001:2015   | <input type="checkbox"/> NMX-SAST-001-IMNC-2008                            |
| <input type="checkbox"/> NMX-SAA-14001-IMNC-2015/ISO 14001:2015   | <input type="checkbox"/> NMX-J-SAA-50001-ANCE-IMNC-2011/<br>ISO 50001:2011 |
| <input checked="" type="checkbox"/> Documento de "Condiciones generales de certificación de sistemas de gestión", vigente | <input checked="" type="checkbox"/> Acuerdo legalmente ejecutable          |
| <input checked="" type="checkbox"/> Reglamento de uso de marca de conformidad del IMNC                                    | <input type="checkbox"/> Otro(s) (Indique:)                                |
| <input checked="" type="checkbox"/> Requisitos especificados por la organización en su SG                                 |  |

## 6. ALCANCE DE LA AUDITORÍA (En caso de Organizaciones multi-sitios utilizar los espacios necesarios).

No.	SITIOS AUDITADOS	DATOS DEL SITIO	
OFICINA PRINCIPAL	Saturnino Herrán 135 Col. San José Insurgentes Delegación Benito Juárez, c.p. 03900 Ciudad de México Estados Unidos Mexicanos.	<b>Producto:</b> Servicio de capacitación, actualización profesional y asesoría	<b>No Aplicabilidad:</b> 7.5.1
		<b>Proceso(s):</b> Revisión del Sistema de Gestión de Calidad Diseño y Desarrollo Instruccional Gestión de Recursos Humanos y Materiales	
		<b>Fecha(s) de Auditoría:</b> 26-04-2018	

## 7. DATOS DEL EQUIPO AUDITOR.

NOMBRE	FUNCIÓN	No. DE VALIDACIÓN
Elías REYES ZARATE	Auditor Líder	TECLSGC 057

## 8. ASPECTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN.

### 8.1 Cambios significativos que afecten al Sistema de Gestión de la Organización, a partir de la última auditoría.

Como parte de la atención a los hallazgos de la auditoría interna realizada del 13 a 17 de noviembre del 2017, se documentan en el Manual de Calidad (DEC-MC-10) en marzo del 2018, nuevos indicadores de desempeño, es necesario continuar su evaluación en futuras auditorías.

### 8.2 Cambios significativos que afecten al Programa de auditorías del ciclo completo de la certificación (*Plan trianual*).

Ninguna.

### 8.3 Conformidad del proceso de Auditoría Interna.

Con base en el Programa Anual de auditoría 2017 (DEC-PAA) se llevó a cabo la segunda auditoría interna del 13 al 17 de noviembre del 2017.

Se documentaron hallazgos de no conformidad a los requisitos 4.4.1 c), 6.2 y 9.3 de la norma de referencia. También fueron observadas oportunidades de mejora a los requisitos 5.3, 8.3.2 d) y 9.1.1. se muestra su atención con base en el formato Respuesta al informe de auditoría (DEC-RIA).

### 8.4 Conformidad de la Revisión por la Dirección.

La revisión por la Dirección (DEC-RD-01) realizada en abril del 2018, se documenta que el objetivo de apertura mínima no fue logrado, se conjetura que esta situación la origina la falta de seguimiento a los clientes para concretar las inscripciones.

Se ha logrado 22 titulados al cierre del cuarto trimestre.



La tendencia no es favorable sobre la satisfacción a proveedores, así como a clientes a lo largo del 2017. Se muestra un comportamiento disperso en la evaluación general del servicio educativo.

## 8.5 Desempeño del Sistema de Gestión de la organización.

Como resultados de la auditoria de renovación y actualización del SGC del cliente el 11 y 12 de mayo del 2017, se documentaron 3 oportunidades de mejora a los requisitos: 7.3 b y c; 9.1.1 y 10.1.

Durante la auditoria de primera vigilancia se observa una debilidad en la construcción de algunos indicadores por lo que es necesario la revisión y análisis puntual del requisito 9.1.1 para confirmar su mejora a través de la medición de los procesos.

## 8.6 Conformidad del alcance y la aplicabilidad de la certificación.

El alcance de la certificación es conforme a los propósitos de la organización y a los sectores. Se mantiene como no aplicable el requisito 7.5.1.

## 8.7 Seguimiento a No Conformidades y Oportunidades de mejora derivadas de la auditoría anterior del IMNC.

Como resultados de la auditoria de renovación y actualización del SGC del cliente el 11 y 12 de mayo del 2017, se documentaron 3 oportunidades de mejora a los requisitos: 7.3 b y c; 9.1.1 y 10.1.

Se presentan acciones encaminadas para dar atención a las oportunidades de mejora, se destaca el trabajo del seminario de calidad para todo el personal que participa en el SGC, realizado en el mes de febrero 2018 para la OM

## 8.8 Confirmación del nivel de integración del Sistema de Gestión señalado por la Organización en la "Solicitud de propuesta económica" clave FPEC01 correspondiente. (Aplica sólo para Sistemas de Gestión integrales)

No aplica.

# 9. RESULTADOS DE AUDITORÍA.

## 9.1 Fortalezas del Sistema de Gestión.

El seminario de calidad que incluye Actividades conocimiento y toma de conciencia del SGC del 20 de febrero del 2018, sobre comunicación interna y externa, 21 de febrero del 2018 sobre responsabilidades y autoridades, 19 de febrero del 2018 Riesgos, 16 de febrero del 2018 Procedimientos Genéricos, 15 de febrero del 2018 Vocabulario, 13 de febrero del 2018 – Auditoria, 9 de febrero del 2018 del Perfil de puesto, 11 de febrero de 2018 Seguimiento de acciones, análisis de Contexto 7 de febrero del 2018.

## 9.2 No conformidades.

Tipo de hallazgo	Total de hallazgos
No conformidades mayores	0
No conformidades menores	2
Oportunidades de mejora	7

# INFORME DE AUDITORIA

No.	CLASIFICACIÓN DE LA NC	NO CONFORMIDAD(ES)
1	NCm menor	<b>Descripción de la No Conformidad:</b> No se muestra evidencia que se conserve evidencia de la competencia del personal recién contratado basándose en la educación formación o experiencias apropiadas.
<b>Criterio de auditoría:</b> 7.2 d)		<b>Evidencia que soporte la no conformidad:</b> En el DEC-MO-DDI versión 2 del Diseño y Desarrollo Instruccional se establece como competencia Experiencia Un año en puesto similar, sin embargo esta información documentada no se encuentra en el expediente. En el DEC-MO-EDDI Enlace para el Diseño y Desarrollo instruccional, versión 2 se establece como perfil de competencia Psicología, pedagogía o áreas afines; Conocimientos en diseño y desarrollo instruccional; Mínimo 6 meses en impartición de cursos, talleres, conferencia o similares, Aún no se integra la información al expediente del personal que desarrolla la función.

No.	CLASIFICACIÓN DE LA NC	NO CONFORMIDAD(ES)
1	NCm menor	<b>Descripción de la No Conformidad:</b> No se muestra evidencia que cuando se genera una queja la organización reacciona ante la no conformidad y toma acciones para controlarla y corregirla; así como hacer frente a las consecuencias.
<b>Criterio de auditoría:</b> 10.2.1		<b>Evidencia que soporte la no conformidad:</b> Se tienen documentadas quejas en las fechas siguientes 24 de noviembre del 2017 – Diplomado Terapia Narrativa 26 de enero del 2018 Formación de instructores -Salón más grande. 26 de enero 2018 – Formación de instructores – aula más grande. 26 de enero 2018 – Formación de instructores – salón más grande. Sin embargo a la fecha no han sido procesadas conforme a lo que se establece en el DEC-SQSO-01 Seguimiento de quejas sugerencias y opiniones.

## 9.3 Oportunidades de mejora.

- 4.2 Es pertinente confirmar la pertinencia de las partes interesadas en función del producto esperado por los mismos, tal es el caso de los proveedores.
- 6.1.2 Fortalecer las metodologías disponibles para implementar acciones y evaluar la eficacia de las mismas para con la finalidad de aumentar los efectos deseables.
- 8.1 c) Es necesario fortalecer la determinación de los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos, por ejemplo el control del material para el participante, considerando sus inventarios y cursos realizados.
- 8.3 Precisar la evidencia de trabajo del CMR para las diversas etapas de D&R, cuando no es posible documentar la rúbrica.
- 9.2.2 Confirmar que las acciones emprendidas para atender la auditoria interna establece acciones correctivas a partir del análisis de la no conformidad para asegurar su tratamiento sin demora injustificada, por ejemplo sobre el requisito 9.3.
- 10.2.1 Precisar el método para asegurarse que las acciones documentadas eliminan la causa de la no conformidad para asegurar que no vuelva ocurrir, ni ocurra en otra parte, por ejemplo derivadas de la auditoria interna.
- 9.1.1 Revisar el planteamiento de los indicadores relacionados con el aprendizaje del participante, así como la verificación semanal de la infraestructura informática.



## 10. USO POR PARTE DEL CLIENTE DEL DOCUMENTO DE CERTIFICACIÓN Y LA MARCA DE CONFORMIDAD PROPIEDAD DEL IMNC.

No se emplea

## 11. CONCLUSIONES GENERALES DEL EQUIPO AUDITOR RESPECTO A LA AUDITORÍA REALIZADA.

### 11.1 Confirmación respecto al cumplimiento de los objetivos de la auditoría.

Se cuentan con elementos de reciente modificación en el sistema de gestión de calidad, es necesario revisar en su estructura para confirmar que contribuyen a determinar la eficacia esperada por la DEC.

Se confirma con base en los datos recopilados son de conformidad con su método de planificación y la generación de evidencia de los controles sobre las características de calidad y tratamiento de salidas no conforme.

La identificación de los requisitos legales, reglamentarios y establecidos con los clientes del SGC son cumplimentados en función de las salidas previstas.

### 11.2 Desviaciones presentadas al Plan de auditoría y su justificación.

Se realizaron ajustes en los horarios, sin suponer un riesgo para alcanzar el objetivo de la auditoría.

### 11.3 Comentarios por parte del equipo auditor a considerar para la próxima auditoría del IMNC.

Continuar con el muestreo de los resultados a través del cumplimiento de los objetivos de la calidad.

## 12. RECOMENDACIÓN DEL EQUIPO AUDITOR \*.

La recomendación abajo señalada, **sólo aplica** cuando no se hayan derivado No conformidades en la presente auditoría. Cuando se hayan derivado No conformidades (Mayores y/o menores), la recomendación sobre la certificación se verá reflejada en el correspondiente Informe de seguimiento.

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> <b>Realizar auditoría de Etapa 2</b><br>(Sólo para procesos de certificación <i>inicial</i> ) | <input type="checkbox"/> <b>Renovar</b> la certificación<br>(Sólo para auditorías de <i>renovación</i> )  |
| <input type="checkbox"/> <b>Otorgar</b> la certificación<br>(Sólo para auditoría de certificación <i>inicial</i> )     | <input type="checkbox"/> <b>Restaurar</b> la certificación<br>(Sólo para auditorías de <i>renovación</i> , o por retiro de la suspensión)   |
| <input type="checkbox"/> <b>Negar</b> la certificación<br>(Sólo para auditoría de certificación <i>inicial</i> )       | <input type="checkbox"/> <b>Ampliar</b> el alcance de la certificación.<br>(Aplica sólo en auditorías de <i>vigilancia</i> , o <i>renovación</i> , o auditorías <i>especiales</i> , con base a la solicitud presentada por la Organización) |
| <input type="checkbox"/> <b>Mantener</b> la certificación.<br>(Sólo para auditorías de <i>vigilancia</i> )             | <input type="checkbox"/> <b>Reducir</b> el alcance de la certificación.<br>(Aplica en auditorías de <i>vigilancia</i> , o <i>renovación</i> , o auditorías <i>especiales</i> , con base a la solicitud presentada por la Organización)      |
| <input type="checkbox"/> <b>Suspender</b> la certificación<br>(Sólo para auditorías de <i>vigilancia</i> )             | <input type="checkbox"/> <b>Aceptar la Transferencia</b> de la certificación<br>(Sólo para auditorías de <i>transferencia</i> )   |

\* **Nota importante:** La decisión final sobre la certificación, es tomada por el Comité de Dictaminación del IMNC.

### 12.1 Opiniones divergentes no resueltas entre el equipo auditor y el auditado.

Ninguna al momento.

# INFORME DE AUDITORIA

## 13. PLAZOS A CONSIDERAR POR LA ORGANIZACIÓN.

En caso de haberse registrado no conformidades en el presente Informe de auditoría, el auditor líder debe registrar las fechas límites para que la organización dé cumplimiento en los tiempos establecidos.

Fecha límite para presentar <b>Plan de Acciones Correctivas</b> por parte de la organización a partir de la recepción del presente informe de auditoría (Solo en caso de haberse registrado No conformidades en el presente Informe de auditoría):	11 de mayo, 2018		
Fecha límite para presentar <b>Evidencias</b> de implementación de acciones correctivas (En caso de No conformidades mayores):	25 de junio, 2018		
Fecha límite para conducir su siguiente auditoría:	Abril 2019	Sitio(s):	CDMX

Elías REYES ZARATE

## 14. FIRMAS DE AUTORIZACIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA.

En mi carácter de Representante autorizado <b>recibo y acepto</b> el contenido de este informe de auditoría.	En mi carácter de Representante autorizado <b>recibo pero no acepto</b> el contenido de este informe de auditoría y me obligo a presentar al IMNC, A.C., la argumentación técnica y las evidencias al respecto, al día hábil siguiente de la última fecha de auditoría. En caso de no presentar dicha información, <b>acepto</b> lo documentado en el presente informe
Mtra. Susana LARA CASILLAS Alta Dirección	Mtra. Susana LARA CASILLAS Alta Dirección

### DISPOSICIONES FINALES:

- El presente Informe de auditoría es propiedad del Instituto Mexicano de Normalización y Certificación, A.C. (IMNC), por lo que queda prohibido su fotocopiado parcial o total, sin autorización previa del IMNC.
- El presente Informe de auditoría se debe imprimir de forma total, por duplicado, debiéndose **rubricar ambos ejemplares en todas sus hojas, por el Auditor líder y por el Representante autorizado del cliente**. El original del documento se entrega al cliente y la copia queda en poder del IMNC.
- El IMNC mantiene su responsabilidad sobre el contenido descrito en el presente informe de auditoría.
- En caso de no entregar el informe el último día de la auditoría el Auditor líder debe entregarlo al cliente en un plazo máximo de 5(Cinco) días hábiles.
- El presente Informe de auditoría no debe emplearse en un proceso de certificación inicial, como indicación de que la organización se encuentra ya certificada, ni constituye un dictamen a favor de la organización.

# INFORME DE AUDITORIA



- f) Los datos contenidos en el presente informe y las evidencias recopiladas durante la auditoría son **estrictamente confidenciales** y el IMNC no podrá transmitirlos a terceros sin autorización previa de la Organización auditada.
- g) La auditoría a la que se refiere el presente Informe, ha sido conducida en concordancia con la planificación trianual correspondiente y fue realizada mediante un muestreo de la información disponible, por lo que se debe considerar el efecto de la **incertidumbre** en los hallazgos de auditoría; así como en las conclusiones y los resultados derivados de la misma; por lo que no lo anterior, no es privativo de encontrar No conformidades en futuras auditorías.
- h) Los resultados contenidos en el presente informe, son utilizados para fines exclusivos de la toma de decisión sobre la certificación, la cual está a cargo del Comité de Dictaminación del IMNC.
- i) En caso de registrarse **No conformidades** y/u **Oportunidades de mejora** en el presente Informe de auditoría, la organización se obliga a dar atención conforme a lo especificado en el documento de "Condiciones Generales de Certificación de Sistemas de Gestión", *vigente*.