

# NOTAS DE AUDITORÍA



No. Solicitud(es):	SCSGC - 16022	Fecha de auditoría:	2018/05/02	Auditor Líder/ Auditor:	BAMP
Documento de referencia:	NMX-CC-9001-IMNC-2015	NMX-SAA-14001-IMNC-2015	NMX-SAST-001-IMNC-2008	NMX-J-SAA-50001-ANCE-IMNC-2011	
Tipo de servicio:					
Auditoría Etapa 1	Auditoría Etapa 2	Vigilancia No: 2	Renovación	Seguimiento	Ampliación
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
					Reducción
					<input type="checkbox"/>
					Transferencia
					<input type="checkbox"/>
					Otro
					<input checked="" type="checkbox"/>

## NOTAS DE AUDITORÍA:

SITIO:	Campo Mil. No. I-B Popotla, Av. México-Tacuba, Esq. Carrillo Puerto, Col. Popotla, C.P. 11400, Miguel Hidalgo, Ciudad de México.	PROCESO:	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Contratación docente</li> <li>➤ Gestión financiera</li> </ul>
PERSONAL ENTREVISTADO:	Cap.1º de infantería Euripides Olgún Gómez, Oficinista o Administrativo Elizabeth Veronica Moreno Barrera  Teniente Coronel Ingeniero Constructor Abel Juárez Gómez Capitan 1º Ingeniero Industrial Joaquín Alvarado Morales Cabo Auxiliar Alejandra Tlamani Juárez		
<p><i>Durante la evaluación a los procesos considere el ciclo Planear, Hacer, Verificar y Actuar, incluyendo los aspectos de Entradas y Salidas del proceso. Registre en este espacio: Evidencias recogidas durante la auditoría, así como el personal entrevistado. Lo clasificación de los hallazgos de incumplimiento que se registren en el presente formato, queda sujeta a la consideración final del Auditor líder para su incorporación en el informe de auditoría.</i></p>			
Requisitos a auditar 4.1, 4.2, 4.3, 4.4.1, 6.1, 8.1, 8.2.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.2.4, 8.3.1, 8.3.2, 8.3.3, 8.3.4, 8.3.5, 8.3.6, 8.4.1, 8.4.2, 8.4.3, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3, 8.5.4, 8.5.5, 8.5.6, 8.6, 8.7, 9.1.1, 10.1, 10.2, 10.3) Revisar la no aplicabilidad a los requisitos 7.1.5, 8.3, 8.4, 8.5.3, 8.5.4, y 8.5.5			
<b>Proceso de Contratación docente</b> <b>4.1 Propósito- Misión</b> (Administrar y conducir el sistema educativo militar y Visión “Consolidar la Educación Militar como una actividad integradora de la persona humana que permita formar personal militar competitivo en los ámbitos nacional e internacional, con sólida formación militar y académica, profunda vocación de servicio, capaz de resolver problemas mediante el ejercicio de un liderazgo profesional, fomentando los valores institucionales en un marco ético y con gran respeto a la persona y a la sociedad; posicionando con ello a la Universidad del Ejército y Fuerza Aérea como institución académica de calidad, agente de mejora social y adaptada a la complejidad del siglo XXI en beneficio de México. En página 26 del Manual de la calidad se determina <ol style="list-style-type: none"> <li>Factores externos: Inflación, Asignación presupuestaria, Política de rotación de personal,</li> <li>Factores internos: Estructura orgánica vertidas falta de competencia del personal en SGC</li> </ol>			
<b>4.2 Se identifica requisitos de dos partes interesadas.</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>Rector:</li> <li>Dirección (Dirección general de Educación Militar y Rectoría): Llevar el SGC de manera eficaz y eficiente.</li> <li>Planteles: Cumplimiento de la metodología por parte de ellos para poder dar el servicio.</li> <li>SEDENA: Administración del Sistema educativo Militar</li> <li>Personal que integra el SGC. Que se cuente con los conocimiento necesarios para el SGC (Desde calidad se ejerce la capacitación).</li> </ol>			
<b>4.3 Alcance declarado “La Integración del Plan Rector, así como la evaluación y seguimiento de la gestión de recursos para los planteles de Educación Militar”</b> Requisitos no aplicables: <ol style="list-style-type: none"> <li>7.1.5 Se remite a equipo por lo que no consideran aplicable, dado el espíritu del requisito se considera que los argumentos son suficientes.</li> <li>8.3 En la fase de contratación docente no se requiere de actividades que requieran de diseño y desarrollo, lo que se confirmará en el transcurso de la auditoría, se percibe suficiente los argumentos para el ramo de evaluación asignado a un servidor.</li> <li>8.4 No se requiere de nada a través de compras en la fase de Contratación Docente. PROCESO EXTERNO, RECONOCEN EN LOS</li> </ol>			

## NOTAS DE AUDITORÍA:

ARGUMENTOS LA APLICACIÓN DE REQUISICIÓN DE COMPRA EN EL PUNTO 8.4.3 DEL MANUAL DE LA CALIDAD PRESENTANDO INCONSISTENCIA DE LA JUSTIFICACIÓN DEL REQUISITO, ABONANDO PARA NO ENTENDER LOS ARGUMENTOS DE FALTA DE APLICABILIDAD DEL REQUISITO 8.4.2

- d) 8.5.3 Se reciben argumentos acotados a los Clientes, no se determina los argumentos considerando la propiedad de los proveedores externos lo cual se entiende en caso de que no aplicara el requisito 8.4
- e) 8.5.4 Desde proceso de Contratación Docente se reconoce la existencia de expedientes, se reconoce el control de documentación, el personal no muestra certeza de la información. Parece conducir más bien a la explicación de como se da, más que establecer argumentos que justifiquen la no aplicabilidad.
- f) 8.5.5 Se reconocen validos los argumentos de exclusión.

### 4.4.1 Procesos: Dirección, Planeación, Evaluación y seguimiento, Contratación Docente y Gestión Financiera

Entradas al proceso: Plan rector anual autorizado, Legajo de necesidades docentes, Ruta critica para el proceso de Contratación Docente.

Salidas: Oficios de contratación, (Contratos anexos),

Secuencia poco clara (no existe algún medio claro para identificar secuencia). Interacción entre el proceso de Contratación docente y Gestión de recursos no se identifica en el mapa que parece tener ese propósito.

La metodología del proceso se encuentra descrito en PSO para la Contratación Docente.

El proceso se mide contra la ruta crítica.

Actualización del PSO contribuye a la mejora.

5.2.2 Coadyuvar garantizando la calidad del servicio educativo militar, conocida, entendida por el personal entrevistado y aplicada

6.1 No se perciben efectos de la estrategia para atender riesgos y oportunidades, entendiendo que los requisitos de las partes interesadas no están asociadas al presente proceso, salvo las que de manera natural se tiene que atender. Ver observación al 4.2.3

7.5.2 La versión que se presentó por parte del personal Auditado en un primer momento del Manual de la calidad fue septiembre 2016 Versión 005, la información difiere de la disponible en medio electrónico, se consulta cual es la versión correcta resultando la que se dispone de nuestra parte que está identificada 001/2018

### 8.1 Para la planificación y control operacional: Ficha de proceso Emisión abril 2018, versión 01/2015 conduce PSO

Para contratar civiles y/o militares retirados aspirantes a cubrir una vacante como docentes en el SEM.

EMAAYS/ Escuela militar de ingenieros Unidad de aprendizaje: Recursos naturales y necesidades de México. Licenciado en administración e Ingeniería.

Para casos que no son regulares (Septiembre-Agosto) Para

### 8.2 Oficio que da a conocer el PSO de Contratación docente

9.1.1 Se determina aplicable desde el proceso de Evaluación y seguimiento, en el área se ha recibido retroalimentación que por la naturaliza de la rotación asociada al quehacer de la organización.

10.2 No hay antecedentes de no conformidades, ni atención al respecto.

Toda la evaluación y mejora el personal conduce a que debe ser revisado en el proceso de Evaluación

Trimestralmente se genera reporte (Probablemente favoritismo o aplicación inadecuada de los procedimientos

## NOTAS DE AUDITORÍA:

Reclutamiento lo llevan los planteles (Entrevista, documentación cumplimiento de perfil) segunda fase es validar información, clase muestra, y se contrata)

### Proceso de Gestión financiera

**4.1 Propósito- Misión** (Administrar y conducir el sistema educativo militar) y Visión “Consolidar la Educación Militar como una actividad integradora de la persona humana que permita formar personal militar competitivo en los ámbitos nacional e internacional, con sólida formación militar y académica, profunda vocación de servicio, capaz de resolver problemas mediante el ejercicio de un liderazgo profesional, fomentando los valores institucionales en un marco ético y con gran respeto a la persona y a la sociedad; posicionando con ello a la Universidad del Ejército y Fuerza Aérea como institución académica de calidad, agente de mejora social y adaptada a la complejidad del siglo XXI en beneficio de México.

En página 26 del Manual de la calidad se determina

1. Factores externos: Inflación, Asignación presupuestaria, Política de rotación de personal, Comisiones del personal
2. Factores internos: Estructura orgánica vertical, vertidas falta de competencia del personal en SGC, Doctrina militar,

### 4.2 Se confirma la identificación de requisitos de dos partes interesadas.

1. Rector:
2. Dirección (Dirección general de Educación Militar y Rectoría): Llevar el SGC de manera eficaz y eficiente.
3. Planteles: Cumplimiento de la metodología por parte de ellos para poder dar el servicio.
4. SEDENA: Administración del Sistema educativo Militar
5. Personal que integra el SGC. Que se cuente con los conocimientos necesarios para el SGC (Desde calidad se ejerce la capacitación).

Se me comparte que la Educación Militar estaba olvidada y en ésta versión se esta robusteciendo.

### 4.3 Alcance declarado “La Integración del Plan Rector, así como la evaluación y seguimiento de la gestión de recursos para los planteles de Educación Militar”

Requisitos no aplicables:

- g) 7.1.5 Se remite a equipo por lo que no consideran aplicable, dado el espíritu del requisito se considera que los argumentos son suficientes.
- h) 8.3 En la fase de contratación docente no se requiere de actividades que requieran de diseño y desarrollo, lo que se confirmará en el transcurso de la auditoría, se percibe suficiente los argumentos para el ramo de evaluación asignado a un servidor.
- i) 8.4 PROCESO EXTERNO, RECONOCEN EN LOS ARGUMENTOS LA APLICACIÓN DE REQUISICIÓN DE COMPRA, La no aplicabilidad se determina general, sin embargo durante la lectura del manual, solo se reconoce no aplicable 8.4.1 y .8.4.2, para el 8.4.3 se reconoce aplicabilidad mediante requisición de compra, de hecho el servicio proporcionado durante Gestión financiera es en si 8.4.3 para sus clientes al establecer los criterios para la adquisición con toda la expertiz técnica.
- j) 8.5.3 Se reciben argumentos acotados a los Clientes, el proveedor lo cual se entiende en caso de que no aplicara el requisito 8.4  
La adquisición de bienes de cualquier tarea Infraestructura educativa, laboratorios se organiza en dos momentos, agrupando bienes de una misma naturaleza, 6 procedimientos por tipo de adquisición. Ficha técnica por cada bien.  
Ejemplo la adquisición de Aeronave, Informática, se requiere a Especialistas disponibles dentro de la misma organización.  
Acompañamiento durante el proceso de compras.
- k) 8.5.4. Poco claro.
- l) 8.5.5 Se reconocen validos los argumentos de exclusión.

### 4.4.1 Procesos: Dirección, Planeación, Evaluación y seguimiento, Contratación Docente y Gestión Financiera

Secuencia poco clara (no existe algún medio claro para identificar secuencia). Interacción entre el proceso de Contratación docente y Gestión de recursos no se identifica en el mapa que parece tener ese propósito.

La metodología del proceso descrita en Ficha de proceso, remite a normatividad, no conduce a documentación específica sin

## NOTAS DE AUDITORÍA:

embargo se recibe evidencia de planeación para diferentes recursos requeridos de los cuales se da seguimiento a simulador requerido por Unidad académica..

5.2.2 Coadyuvar garantizando la calidad del servicio educativo militar, conocida, entendida por el personal entrevistado y aplicada

**8.1 Para la planificación y control operacional:** Ficha de proceso Emisión abril 2018, versión 01/2015 conduce a Normatividad en dos aspectos generales

Se sigue el caso de Sistema de entrenamiento del tren de aterrizaje hidráulico. Que implicó aplicación de todo el requisito

8.2.1/8.2.2/8.2.3.1 conduce a registro en el que se determinan los recursos mediante oficio a cada una de las instituciones a las que se presta servicio y dentro de las que se da seguimiento específico a la gestión de simulador de tren de aterrizaje del que se deja evidencia

8.5.1, 8.5.2, 8.5.6 Se identifica conformidad con la norma, sin embargo la falta de metodología y criterios claros para el seguimiento y medición del servicio y previsión del requisito 8.7 afecta la conformidad del requisito 8.1. En la fracción de la evaluación se identifica que existe no conformidad identificada durante auditoría interna que estya siendo atendida, sin embargo el personal entrevistado no parece tener claro el tratamiento al respecto, al ser tratado desde el proceso de Evaluación y seguimiento.

9.1.1 Se determina aplicable desde el proceso de Evaluación y seguimiento, en el área se ha recibido retroalimentación que por la naturaliza de la rotación asociada al quehacer de la organización.

10.2 No hay antecedentes de no conformidades, ni atención al respecto.

Toda la evaluación y mejora el personal conduce a que debe ser revisado en el proceso de Evaluación

Confirmación del(los) **Sector(es) y Código(s) NACE** aplicables a la organización (Según actividades de auditoría asignadas):

Dado el alcance confirmado de “La Integración del Plan Rector, así como la evaluación y seguimiento de la gestión de recursos para los planteles de Educación Militar” se confirma aplicación del sector IAF 36

Revisión de **Quejas** recibidas por la organización (Según actividades de auditoría asignadas):

Previsto a ser revisado el día de mañana por auditor líder.

Revisión del **uso de logo/ marca IMNC**. En caso que la organización se encuentre haciendo uso de la marca de conformidad del IMNC, VERIFIQUE que disponga de la autorización correspondiente por parte del IMNC. (Según actividades de auditoría asignadas):

Durante la evaluación no se identifica el uso del logo, la evaluación objetiva prevista a ser ejercida el día de mañana.

# NOTAS DE AUDITORÍA



No. Solicitud/es	SCSGC - 16022	Fecha de auditoría:	02/03-05-2018	Auditor Líder/ Auditor:	BVV
Documento de referencia:	NMX-CC-9001-IMNC-2015 <input checked="" type="checkbox"/>	NMX-SAA-14001-IMNC-2015 <input type="checkbox"/>	NMX-SAST-001-IMNC-2008 <input type="checkbox"/>	NMX-J-SAA-50001-ANCE-IMNC-2011 <input type="checkbox"/>	
Tipo de servicio:					
Auditoría Etapa 1 <input type="checkbox"/>	Auditoría Etapa 2 <input type="checkbox"/>	Vigilancia No: 2° <input checked="" type="checkbox"/>	Renovación <input type="checkbox"/>	Seguimiento <input type="checkbox"/>	Ampliación <input type="checkbox"/>
					Reducción <input type="checkbox"/>
					Transferencia <input type="checkbox"/>
					Actualización al sistema <input checked="" type="checkbox"/>

## NOTAS DE AUDITORÍA:

SITIO:	Ciudad de México	PROCESO:	Dirección, Planeación,
PERSONAL ENTREVISTADO:	María de la Luz Ruiz Beltrán, Mazatl Valadez huertos, Carlos Alcantar Aguilar, Raymundo Cruz Alarcón, Erik Barragán Méndez, José Carlos Páez Pulido, Cipriano Cruz Quiroz		
<p><i>Durante la evaluación a los procesos considere el ciclo <b>Planear, Hacer, Verificar y Actuar</b>, incluyendo los aspectos de Entradas y Salidas del proceso.</i></p> <p><i>Registre en este espacio: Evidencias recogidas durante la auditoría, así como el personal entrevistado.</i></p> <p><i>Lo clasificación de los hallazgos de incumplimiento que se registren en el presente formato, queda sujeta a la consideración final del Auditor líder para su incorporación en el informe de auditoría.</i></p>			
<p>Proceso: Dirección</p> <p>Entradas: Informe del SGC, minuta la revisión por la dirección , resultados de la encuesta al cliente, lista de refinación</p> <p>Salidas: decisiones y autorización de recursos.</p> <p>Personal entrevistado: María de la Luz Ruiz Beltrán, Mazatl Valadez huertos, Carlos Alcantar Aguilar, Raymundo Cruz Alarcón, Erik Barragán Méndez, José Carlos Páez Pulido.</p> <p>Evidencias: Ficha de proceso de la Dirección, revisión 1, normatividad aplicable, diagnostico organizacional, definición del contexto interno y externo.</p> <p>La Dirección General, elabora anualmente un diagnóstico organizacional, el cual contempla políticas y disposiciones, filosofía organizacional, análisis de los factores y diagnóstico de la situación actual, así como el análisis F.O.D.A. para identificar sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que impactan positiva y negativamente, concluyendo con los objetivos estratégicos, metas, estrategias, líneas de acción, así como indicadores.</p> <p>Factores externos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. Inflación.</li> <li>. Asignación Presupuestaria.</li> <li>. Rotación de personal (puestos vacantes y/o permanencia en los mismos).</li> <li>. Comisiones del personal.</li> </ul> <p>Factores internos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. Estructura orgánica vertical.</li> <li>. Falta de competencia del personal que integra el S.G.C.</li> <li>. Doctrina militar (comportamiento y disciplina).</li> </ul> <p>Riesgos y oportunidades: Comisiones del personal, estructura orgánica vertical, falta de competencia del personal en el área de calidad, Indicadores de desempeño del SGC.</p> <p>La alta dirección está formada por el Comité de los responsables de proceso del SGC.</p> <p>La política de calidad se revisa en la reunión periódica por la dirección.</p> <p>Se cuenta con la Matriz de puestos, responsabilidad y autoridad del personal.</p> <p>Matriz de objetivos de la calidad, el SGC tiene dos O.C., se alcanzan las metas.</p> <p>Reforzar la redacción de la no conformidad identificada en la auditoria interna , realizada en marzo del 2018, y el análisis de la causa raíz.</p>			

## Notas de auditoría

### NOTAS DE AUDITORÍA:

Analizar la aplicabilidad de los requisitos 8.4.2, 8.4.3, 8.5.4 .

Proceso: Planeación

Entradas: Calendario escolar, malla curricular, Programa sectorial de la Defensa Nacional.

Salidas: Plan rector anual , legajo de docentes, ruta crítica.

Personal entrevistado: Cipriano Cruz Quiroz

Evidencias: Programación de actividades para cubrir las necesidades de los planteles, Ficha de proceso de planeación, rev. 001.

Contexto interno y externo lo conoce y explica.

Se realiza un proceso de Administración de Riesgos Institucionales, consta de una matriz y un mapa de riesgos, programa de trabajo y reportes de avance trimestral y anual de comportamientos de riesgo.

Identificación de riesgos y oportunidades: Inflación, asignación de recursos, rotación de personal, falta de competencia de personal, estructura orgánica, doctrina militar.

Partes interesadas identificadas y sus requisitos:

Rector.- Asegurar el cumplimiento de las disposiciones de la SEDENA.

Dirección.- Llevar a cabo el cumplimiento de las funciones de forma eficiente y eficaz.

Personal que integra el S.G.C.- Recursos humanos y materiales para el desarrollo de las actividades, así como conocimientos en Sistemas de Gestión de Calidad.

Planteles Militares.- Contar con la infraestructura educativa, recursos materiales y tecnológicos así como los recursos humanos para ejecutar el proceso educativo.

Secretaría de la Defensa Nacional.- Administración del Sistema Educativo Militar de forma eficiente.

Precisar la redacción del indicador del proceso de planeación, "Autorización de los recursos asignados tanto para el proceso de contratación docente como para la gestión financiera", autorizado o no autorizado; lo que se realiza en este procesos es el seguimiento de la asignación de recursos de acuerdo al plan rector.

La información documentada se encuentra disponible de acuerdo a la lista maestra de documentos y registros, se realiza la designación en la matriz de puestos, responsabilidad y autoridad de personal competente para la operación del S.G.C.

Se tienen tres métodos de seguimiento de la satisfacción de la organización o persona que recibe o hace uso de algún servicio:

En los planteles, el método es la realización y aplicación de una encuesta y una lista de verificación por parte del proceso de evaluación y seguimiento para valorar la gestión de recursos conforme a los requisitos establecidos por el cliente.

Los planteles califican al personal evaluador con la encuesta de satisfacción del Servicio ofrecido.

Para la SEDENA el método aplicable por el ámbito militar, es a través de la aprobación de los recursos gestionados.

Confirmación del(los) **Sector(es) y Código(s) NACE** aplicables a la organización (Según actividades de auditoría asignadas):  
34/84.12

Revisión de **Quejas** recibidas por la organización (Según actividades de auditoría asignadas):

No se tienen quejas, pero tienen la herramienta para atenderlas.

Revisión del **uso de logo/ marca IMNC**. En caso que la organización se encuentre haciendo uso de la marca de conformidad del IMNC, VERIFIQUE que disponga de la autorización correspondiente por parte del IMNC. (Según actividades de auditoría asignadas):

No lo usan.