

# NOTAS DE AUDITORÍA



|   |  |   |  |  |   |
|---|--|---|--|--|---|
| No. Solicitud(es):                            | SCSGC-14015  | Fecha de auditoría:   | 26-04-2018   | Auditor Líder/ Auditor:                                    | ERZ                                       |
| Documento de referencia:                      | NMX-CC-9001-IMNC-2015<br><input checked="" type="checkbox"/> | NMX-SAA-14001-IMNC-2015<br><input type="checkbox"/>               | NMX-SAST-001-IMNC-2008<br><input type="checkbox"/> | NMX-J-SAA-50001-ANCE-IMNC-2011<br><input type="checkbox"/> |   |
| Tipo de servicio:                             |  |   |  |  |   |
| Auditoría etapa 1<br><input type="checkbox"/> | Auditoría etapa 2<br><input type="checkbox"/>                | Vigilancia No.: <u>1VA</u><br><input checked="" type="checkbox"/> | Renovación<br><input type="checkbox"/>             | Seguimiento<br><input type="checkbox"/>                    | Ampliación<br><input type="checkbox"/>    |
|   |  |   |  |  | Reducción<br><input type="checkbox"/>     |
|   |  |   |  |  | Transferencia<br><input type="checkbox"/> |
|   |  |   |  |  | Otro<br><input type="checkbox"/>          |

| NOTAS DE AUDITORÍA:   |   |
|---|---|
| SITIO:  | Saturnino Herrán 135, Col. San José Insurgentes, CDMX   |
| PROCESO:  | Revisión del Sistema de Gestión de Calidad  |
| PERSONAL ENTREVISTADO:  | Mtra. Susana LARA CASILLAS – Alta Dirección<br>Laura Patricia BARRERA MÉNDEZ – Responsable de Calidad |
| <p>Requisitos: 4.1, 4.2, 4.3, 4.4.1, 6.2.1, 6.3, 7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 9.1.1, 9.1.3, 9.2, 9.3.1, 9.3.2, 9.3.3, 10.1, 10.2, 10.3</p> <p>Revisión de quejas del cliente</p> <p>Revisión de acciones correctivas y preventivas de OM derivadas de auditoría anterior</p> <p>DEC-ACRYO-01 Análisis del contexto, revisión marzo del 2018</p> <p>OM. Confirmar que las entradas y salidas de la revisión del SGC por parte del Organismos Certificador</p> <p>Como parte de la atención a los hallazgos de la auditoria 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 auditorias.</p> <p>Fortalezas la Banda Ancha</p> <p>Debilidades tipo de pagos y condiciones de acceso a persona discapacitadas</p> <p>Partes interesadas.</p> <p>Asunto: Consejo Técnico</p> <p>Oficio FPI/DECJ/0069/2018</p> <p>Información relativa a las actividades programadas durante el semestre 2018-2 por la DEC</p> <p>Relación cronológica de cursos programados durante el semestre 2018-2 que impartirán miembros del personal académico de tiempo completo - Dra. Carime Hagg Hagg – Estrategias para detectar y apoyar a los niños con dificultades para leer y escribir 20 horas del 6 de abril al 15 de junio</p> <p>Aprender a leer y leer para aprender – 2 horas – 10 de marzo del 2018.</p> <p>El ABC para enseñar a leer y escribir de 39 horas del 6 de abril al 6 de julio de 2018.</p> <p>Rol del auditor líder – Auditoria Interno en la Norma ISO 9001:2015 del 25 de octubre del 2017 Ricardo Aurelio Muñoz Valdés , instructor Iván Villegas Genovio – DEC-PAA Programa Anual de auditoria 2017 se establece para la primer auditoria interna febrero del 2017, 2 a auditoria interna noviembre del 2017</p> <p>NC1. Revisión de indicadores, seguimiento de manera mensual , alinear con otros indicadores solicitados por la Facultad de la Psi para marzo del 2018</p> <p>DEC-GAI Guía de auditoria Interna.</p> <p>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.</p> <p>Se ha logrado 22 titulados al cierre del cuarto trimestre.</p> <p>La tendencia no es favorable sobre la satisfacción a proveedores, así como a clientes a lo largo del 2017.</p> <p>Se muestra un comportamiento disperso en la evaluación general del servicio educativo</p> <p>Se muestran avances sobre los resultados de la auditoria externa del IMNC y sobre la OM 1 se muestra 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,</p> <p>Sección 9.1.1 Revisión de la base de cálculo para los indicadores, de los nuevos procesos,</p> <p>Revisión del uso de la marca de conformidad del IMNC.</p> <p>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.</p> <p>Es pertinente confirmar la pertinencia de las partes interesadas en función del producto esperado por los mismos, tal es el caso de los proveedores.</p> |   |

# NOTAS DE AUDITORÍA



|   |  |  |  |  |   |
|---|--|--|--|--|---|
| No. Solicitud(es):                            | SCSGC-14015  | Fecha de auditoría:  | 26-04-2018   | Auditor Líder/ Auditor:                                    | ERZ                                       |
| Documento de referencia:                      | NMX-CC-9001-IMNC-2015<br><input checked="" type="checkbox"/> | NMX-SAA-14001-IMNC-2015<br><input type="checkbox"/>        | NMX-SAST-001-IMNC-2008<br><input type="checkbox"/> | NMX-J-SAA-50001-ANCE-IMNC-2011<br><input type="checkbox"/> |   |
| Tipo de servicio:                             |  |  |  |  |   |
| Auditoría etapa 1<br><input type="checkbox"/> | Auditoría etapa 2<br><input type="checkbox"/>                | Vigilancia No.: 1VA<br><input checked="" type="checkbox"/> | Renovación<br><input type="checkbox"/>             | Seguimiento<br><input type="checkbox"/>                    | Ampliación<br><input type="checkbox"/>    |
|   |  |  |  |  | Reducción<br><input type="checkbox"/>     |
|   |  |  |  |  | Transferencia<br><input type="checkbox"/> |
|   |  |  |  |  | Otro<br><input type="checkbox"/>          |

Fortalecer las metodologías disponibles para implementar acciones y evaluar la eficacia de las mismas para con la finalidad de aumentar los efectos deseables.

Confirmar que las acciones emprendidas para atender la auditoría interna establecen acciones correctivas a partir del análisis de la no conformidad para asegurar su tratamiento sin demora injustificada, por ejemplo sobre el requisito 9.3.

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 auditoría interna.

Revisar el planteamiento de los indicadores relacionados con el aprendizaje del participante, así como la verificación semanal de la infraestructura informática.

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

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

DEC-SQSO-01 Seguimiento de quejas sugerencias y opiniones

No se emplea el registro de felicitaciones, opiniones y sugerencia DEC-buz-01

24 de noviembre del 2017 – Diplomado Terapia Narrativa – Que haya café y galletas

24 de noviembre 2017 –

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.

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 se emplea



# NOTAS DE AUDITORÍA



|   |  |   |  |  |   |
|---|--|---|--|--|---|
| No. Solicitud(es):                            | SCSGC-14015  | Fecha de auditoría:   | 26-04-2018   | Auditor Líder/ Auditor:                                    | ERZ                                       |
| Documento de referencia:                      | NMX-CC-9001-IMNC-2015<br><input checked="" type="checkbox"/> | NMX-SAA-14001-IMNC-2015<br><input type="checkbox"/>         | NMX-SAST-001-IMNC-2008<br><input type="checkbox"/> | NMX-J-SAA-50001-ANCE-IMNC-2011<br><input type="checkbox"/> |   |
| Tipo de servicio:                             |  |   |  |  |   |
| Auditoría etapa 1<br><input type="checkbox"/> | Auditoría etapa 2<br><input type="checkbox"/>                | Vigilancia No.: 1 VA<br><input checked="" type="checkbox"/> | Renovación<br><input type="checkbox"/>             | Seguimiento<br><input type="checkbox"/>                    | Ampliación<br><input type="checkbox"/>    |
|   |  |   |  |  | Reducción<br><input type="checkbox"/>     |
|   |  |   |  |  | Transferencia<br><input type="checkbox"/> |
|   |  |   |  |  | Otro<br><input type="checkbox"/>          |

| NOTAS DE AUDITORÍA:  |  |
|--|--|
| SITIO:   | Saturnino Herrán 135, Col. San José Insurgentes, CDMX  |
| PROCESO:   | Diseño y Desarrollo Instruccional  |
| PERSONAL ENTREVISTADO:   | Angel Ramirez Sanchez – Responsable de Diseño y desarrollo institucional<br>Edna Itzel APANCO RAMOS - Enlace para el diseño y desarrollo institucional |
| Requisitos: 4.1, 4.2, 4.4, 6.1, 6.2, 8.1, 8.2.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 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, 9.1.3, 10.2  |  |
| <p>Conocimiento de los procesos<br/>Seguimiento y asesoría continua<br/>Es benéfico, seguimiento de procedimientos bien estructurados y la revisión sea fluida.<br/>Riesgo – Manejo de la normatividad, conocimiento profundo,<br/>Verificación de una carta descriptiva y de los materiales para determinar la salida,<br/>DEC-MPI-01 Procedimientos para Actividades Académicas a Particulares, Marzo del 2018<br/>Características de calidad: Liderazgo, enfoque de procesos, el enfoque al cliente y su satisfacción<br/>Encuestas de satisfacción y se tiene una base de datos y se captura todo el proceso del servicio, se elabora un informe y se tiene todo el proceso.</p> <p>DEC-DAA-01 Diseño y Desarrollo Institucional<br/>Los expertos diseñan materiales inéditos y generan derechos de autor.<br/>Inicia con una notificación del responsable al enlace para la actualización de la programación<br/>El responsable revisa la programación y asigna la responsabilidad.</p> <p>Cursos de Técnica del Arenero, enero del 2018.<br/>Psicopatología del desarrollo infantil, enero del 2018</p> <p>P2018059 Estrategias para el Desarrollo del lenguaje en preescolar – Mtra. Libia Gomez 16 de abril, 2018<br/>P2018060 T. Orientación Educativa y formación de Tutores - Dra. Maria de los Ángeles Mata Mendoza, 23 de abril, 2018<br/>P2018058 Modificación de Esquema Cognitivos –Dra. Araceli Flores León del 28 de abril, 2018<br/>CRM<br/>PRO736 Modificación de Esquemas Cognitivos en la práctica – Producto información, con fecha de última modificación el 16 de agosto del 2016<br/>DEC-NSGC-01 Notificación SGC con fecha 23 de abril 2018<br/>Aceptación de la propuesta de actividad académica con CLAVE 02018081 Fatiga Laboral en el Servicio para la Actualización de la Programación de actividades para organizaciones.<br/>Aceptación de la propuesta de actividad académica con CLAVE 02018080 Liderazgo y Calidad para la Actualización de la Programación de actividades para organizaciones. Correo del 24 de abril del 2018 solicita el proveedor la fecha tentativas para la habilitación y de entrega de material me son muy necesarias.<br/>Aceptación de la propuesta de actividad académica con CLAVE 02018079 Gestión de Procesos para la Actualización de la Programación de actividades para organizaciones.</p> <p>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.<br/>8.3 Precisar la evidencia de trabajo del CRM para las diversas etapas de D&amp;D, cuando no es posible documentar la rúbrica.</p> |  |
| Confirmación del(los) Sector(es) y Código(s) NACE aplicables a la organización (Según actividades de auditoría asignadas):   |  |
| Revisión de Quejas recibidas por la organización (Según actividades de auditoría asignadas):   |  |
| 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):   |  |



# NOTAS DE AUDITORÍA



|                          |   |                                     |                          |                          |                          |
|--------------------------|---|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| No. Solicitud(es):       | SCSGC-14015   | Fecha de auditoría:                 | 26-04-2018               | Auditor Líder/ Auditor:  | ERZ                      |
| Documento de referencia: | NMX-CC-9001-IMNC-2015 <input checked="" type="checkbox"/><br>NMX-SAA-14001-IMNC-2015 <input type="checkbox"/><br>NMX-SAST-001-IMNC-2008 <input type="checkbox"/><br>NMX-J-SAA-50001-ANCE-IMNC-2011 <input type="checkbox"/> |                                     |                          |                          |                          |
| Tipo de servicio:        |   |                                     |                          |                          |                          |
| Auditoría etapa 1        | Auditoría etapa 2   | Vigilancia No.: 1 VA                | 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 type="checkbox"/> |

| NOTAS DE AUDITORÍA:   |   |
|---|---|
| SITIO:  | Saturnino Herrán 135, Col. San José Insurgentes, CDMX |
| PROCESO:  | Gestión de Recursos Humanos y Materiales              |
| PERSONAL ENTREVISTADO:  | Roxana MANCILLA MONTEIL – Delegación Administrativa   |
| Requisitos: 4.1, 4.2, 4.4, 5.3, 6.1, 6.2, 7.1.1, 7.1.2, 7.1.3, 7.1.4, 7.1.5, 7.1.6, 7.2, 7.3, 7.4, 8.4.1, 8.4.2, 8.4.3, 9.1.1, 9.1.3, 9.3.1, 9.3.2, 9.3.3, 10.2, 10.3<br>DEC-MO-DDI versión 2 del Diseño y Desarrollo Instruccional<br>Licenciatura en Psicología – cedula 7019918<br>Formación, Conocimiento en diseño y desarrollo de servicios de educación continua<br>Conocimientos en SGC<br>Ortografía y redacción<br>Paquetería office<br>Experiencia Un año en puesto similar<br>Impartición de cursos<br>Angel Ramirez Sanchez – Responsable de Diseño y desarrollo institucional<br>Edna Itzel APANCO RAMOS - Enlace para el diseño y desarrollo institucional<br><br>DEC-MO-EDDI Enlace para el Diseño y Desarrollo instruccional, versión 2<br>Psicología, pedagogía o áreas afines<br>Conocimientos en diseño y desarrollo instruccional<br>Mínimo 6 meses en impartición de cursos, talleres, conferencia o similares.<br>No se muestra evidencia que se conserve evidencia de la competencia del personal recién contratado basándose en la educación formación o experiencias apropiadas.<br>Gestión de materiales<br>600 carpetas duran medio año<br><br>F01PBS 0101 Rev. 5 Solicitud Interna de Compra con folio 436 y fecha 23 de abril del 2017<br>600 carpetas tamaño carta, 3 arillos en azul marino<br>Cotización 243 con fecha 17 de abril del 2018<br>Total 48,372.00<br><br>65.75 % está satisfecho con las condiciones ambientales, infraestructura y recursos.<br>La tendencia no es favorable sobre la satisfacción a proveedores, así como a clientes a lo largo del 2017.<br>Apertura de cursos, garantizando una utilidad, con base en la proyección |   |
| Confirmación del(los) Sector(es) y Código(s) NACE aplicables a la organización (Según actividades de auditoría asignadas):  |   |
| Revisión de Quejas recibidas por la organización (Según actividades de auditoría asignadas):  |   |
| 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):  |   |

