



## INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

DATOS DE IDENTIFICACIÓN			
TIPO DE AUDITORÍA:	Interna	FECHA DE AUDITORÍA	13-17 de nov de 2017
NOMBRE DEL AUDITADO:	División de Educación Continua, Facultad de Psicología, UNAM		
DOMICILIO DEL AUDITADO:	Saturnino Herrán 135, Col. San José Insurgentes, Ciudad de México		
OBJETIVO DE LA AUDITORÍA:	Revisar el estado del SGC y su apego a la norma 9001:2015, así como el estado de acciones correctivas, resultado de las últimas auditorías internas		
ALCANCE DE LA AUDITORÍA:	Esta auditoría aplica a todas las cláusulas de la norma ISO 9001:2015, en su descripción como parte del SGC de la División de Educación Continua		
DOCUMENTO DE REFERENCIA:	Norma ISO 9001:20015 COPANT/ISO 9000-2015 NMX-CC-9001-IMNC-2015 Información documentada		
EQUIPO AUDITOR			
NOMBRE		ROL	
Ricardo Aurelio Muñoz Valdés		AUDITOR LÍDER	
Laura Patricia Barrera Méndez		AUDITOR INTERNO	
Lourdes Francisca Sosa Romano		AUDITOR INTERNO	
Michelle Aviña Vélez		AUDITOR EN ENTRENAMIENTO	
Roxana Mancilla Montiel		AUDITOR EN ENTRENAMIENTO	

DESCRIPCIÓN DE LOS HALLAZGOS	
NÚMERO	DESCRIPCIÓN
1	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>HALLAZGO:</b> Los responsables de proceso no realizaron el seguimiento a los indicadores del segundo trimestre del año 2017. Se incumple con el requisito 4.4.1 (c), el cual solicita cumplir con debe: establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de la calidad, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones de acuerdo con los requisitos de la norma mexicana, específicamente en determinar y aplicar los criterios y métodos (incluyendo el seguimiento, las mediciones y los indicadores del desempeño relacionados) necesarios para asegurarse de la operación eficaz y el control de estos procesos.</li> <li><b>EVIDENCIA:</b> La responsable de calidad no mostró los indicadores del segundo trimestre del año 2017 en la base de datos "seguimiento acciones" (sin clave)</li> </ul>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>HALLAZGO:</b> La responsable de calidad no mostró evidencia de la planificación para lograr los objetivos de calidad. Se incumple con la cláusula 6.2, la cual solicita cumplir con debe planificar cómo lograr sus objetivos de calidad: qué se va a hacer, qué</li> </ul>

ELABORÓ / ACTUALIZÓ: LAURA PATRICIA BARRERA MÉNDEZ, RESPONSABLE DE CALIDAD

APROBÓ: SUSANA LARA CASILLAS, ALTA DIRECCIÓN

FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN: NOVIEMBRE 2017

CLAVE: DEC-IAI-02



	<p>recursos se requerirán, quién será responsable, cuándo se finalizará y cómo se evaluarán los resultados.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>EVIDENCIA:</b> No existe información documentada</li> </ul>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>HALLAZGO:</b> La alta dirección no realizó la revisión del sistema planificada. Se incumple con la cláusula 9.3.3, la cual solicita cumplir con debe, conservar información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección.</li> <li>• <b>EVIDENCIA:</b> La alta dirección no mostró el documento "revisión por la jefatura" (DEC-REVJ-01). Refirió que se está actualizando el procedimiento y se realizará la misma una vez que se valide el nuevo procedimiento, mostrando un documento en el que notificó dicha situación a la responsable de calidad.</li> </ul>

OBSERVACIONES	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se recomienda definir en el manual de calidad de manera más precisa las responsabilidades y autoridades citadas en la cláusula 5.3</li> <li>• Se recomienda agregar al manual de la organización todas las responsabilidades y autoridades de cada perfil de puesto, requisito de la cláusula 8.3.2 (D)</li> <li>• Se recomienda profundizar en las actividades de seguimiento y medición descritas en la cláusula 9.1.1</li> </ul>

Recibí de conformidad	Auditor líder
 Mtra. Susana Lara Casillas	 Ing. Ricardo Aurelio Muñoz Valdés

ELABORÓ / ACTUALIZÓ: LAURA PATRICIA BARRERA MÉNDEZ, RESPONSABLE DE CALIDAD  
APROBÓ: SUSANA LARA CASILLAS, ALTA DIRECCIÓN  
FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN: NOVIEMBRE 2017

CLAVE: DEC-IAI-02