

**COORDINACIÓN DE ASESORES
GRUPO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

ATENTA NOTA NÚM. RJE/GGC.- 030

Jiutepec, Morelos, a 09 de mayo de 2006

**DR. NAHÚN HAMED GARCÍA VILLANUEVA
COORDINADOR DE TECNOLOGÍA HIDRÁULICA
P R E S E N T E**

Conforme al programa de auditorías internas de calidad, para el año en curso, me permito enviar el plan de auditoría interna de calidad para el área a su digno cargo. La reunión de apertura se realizará el 12 de mayo de 2006 de y las entrevistas del 12 de mayo de 2006 al 18 de mayo de del año en curso.

Sin otro particular por el momento, quedo a sus órdenes para cualquier aclaración.

**ATENTAMENTE
AUDITOR LÍDER**

M. EN C. ANA MARÍA SANDOVAL VILLASANA

M. EN C. ANA MARÍA SANDOVAL VILLASANA



C.c.p. Dr. Álvaro A. Aldama Rodríguez.- Director General.- Presente.
Ing. Luis R. Álvarez Abad.- Coordinador de Asesores.- Presente.

Núm. de auditoría: HC-06

Tipo de auditoría: Interna

Plan de auditoría interna
Coordinación de Tecnología Hidráulica

Sistema de Gestión de la Calidad
09 de mayo de 2006

1. Objetivo y alcance de la auditoría

Objetivo:

- Verificar la conformidad del sistema con respecto a los requisitos establecidos en la norma ISO 9001 para los procesos certificados.
- Mantener y dar seguimiento al Sistema de Gestión de la Calidad y la certificación de los procesos.
- Contribuir a la mejora del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Verificar el cumplimiento de las oportunidades de mejora identificadas en las auditorías anteriores (4ª y 5ª).

Alcance:

Proceso de Prestación de Servicios Tecnológicos en materia de Tecnología Hidráulica, en las actividades realizadas durante 2005 y 2006.

2. Agenda de auditoría

Área a auditar	Fecha y hora	Auditado	Equipo auditor
Coordinación de Tecnología Hidráulica	12-05-2006 10:30-11:30	Dr. Nahum Hamed García Villanueva	
Enlace Administrativo	16-05-2006 9:30-11:00	Abacuc Varela Soñanes	
Jefe de proyecto de calidad	16-05-2006 11:00-12:30	Ing. Francisco A. Herrera García	
Subcoordinación de Hidráulica Ambiental	12-05-2006 11:30-12:30	M.I. José A. González Verdugo	M. en C. Ana María Sandoval Villasana Auditor Líder
Jefatura de proyecto	12-05-2006 12:30-13:30	Por definir	
Subcoordinación de Hidráulica Rural y Urbana	12-05-2006 15:00-16:30	M.I. Víctor Bourguett Ortiz	
Jefatura de proyecto	12-05-2006 16:30-18:00	Por definir	Lic. Patricia Lagos Prado Auditor
Subcoordinación de Obras y Equipos Hidráulicos	15-05-2006 10:00-11:30	Dr. Ariosto Aguilar Chávez	
Jefatura de proyecto	15-05-2006 11:30-13:00	Por definir	
Subcoordinación de Calidad e Hidráulica Industrial	15-05-2006 15:00-16:00	Ing. Miguel Ángel Córdova Rodríguez	
Jefatura de proyecto	15-05-2006 16:00-18:00	Por definir	

Núm. de auditoría: HC-06

Tipo de auditoría: Interna

3. Responsable del área auditada

Nombre: Dr. Nahún Hamed García Villanueva.

Cargo: Coordinador

4. Fechas de realización de la auditoría

Fecha de reunión de apertura: 12-05-2006

Hora: 10:00 hrs.

Fecha de reunión de cierre: 18-05-2006

Hora: 10:00 hrs.

Nota: la fecha de terminación está sujeta al avance de la auditoría.

5. Requisitos a verificar

Requisito general

Sistema de gestión de la calidad

Responsabilidad de la dirección

Gestión de los recursos

Realización del producto

Medición análisis y mejora

Requisitos específicos

4.1, 4.2.1, 4.2.3 y 4.2.4

5.1, 5.2, 5.3, 5.4.1, 5.5.1, 5.5.3 y 5.6.2

6

7

8.1, 8.2.1, 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.4 y 8.5

6. Norma de referencia utilizada para la auditoría del Sistema de Gestión de la Calidad

Norma ISO 9001 "Sistema de gestión de la calidad – Requisitos".

7. Documentos de referencia aplicables al alcance de la auditoría

Manual Institucional de la Calidad.

Manual del proceso y documentos operativos.

8. Etapas del proceso de auditoría

8.1 Reunión de apertura

Tiene como objetivo presentar al equipo auditor, así como solicitar al responsable del área auditada una presentación de la documentación y registros del área a su cargo. En esta etapa el auditor confirma el objetivo y alcance de la auditoría, y presenta una breve explicación sobre la metodología a utilizar, y aclara las dudas que surjan.

Se solicita que en la reunión estén presentes el responsable del área y subárea por auditar junto con el personal involucrado en la auditoría. El tiempo estimado de esta reunión es de 30 minutos.

Núm. de auditoría: HC-06
Tipo de auditoría: Interna

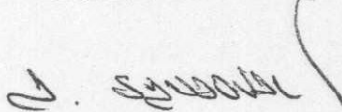
8.2 Recopilación y verificación de la información

El equipo auditor examina los documentos de referencia y los registros, efectúa entrevistas y reúne evidencias sobre las actividades auditadas, condiciones de las áreas involucradas y capacidad de las áreas para alcanzar sus objetivos, identificando y registrando los hallazgos. La duración de esta etapa depende del objetivo y alcance de la auditoría.

8.3 Reunión de cierre

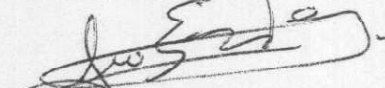
Se presentan las conclusiones generales de la auditoría, así como el registro de hallazgos (no conformidades y oportunidades de mejora), aclarando cualquier duda y solicitando al área auditada la elaboración de programas de implantación de acciones correctivas o de mejora. Se recomienda que en la reunión estén presentes las mismas personas que estuvieron en la reunión de apertura, el tiempo estimado de esta reunión es de 60 minutos.

Elaboró: auditor líder



M. en C. Ana Ma. Sandoval Villasana
09-05-2006

Aprobó: responsable del Grupo de
Gestión de la Calidad



M. en C. Teo Escobedo López
09-05-2006

**COORDINACIÓN DE ASESORES
GRUPO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

ATENTA NOTA NÚM. RJE/GGC.- 042

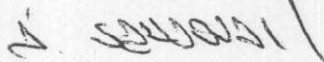
Jiutepec, Morelos, 23 de mayo de 2006

**DR. NAHÚN HAMED GARCÍA VILLANUEVA
COORDINADOR DE TECNOLOGÍA HIDRÁULICA
PRESENTE**

Agradezco a usted las facilidades brindadas para el desarrollo de la auditoría interna realizada del 12 al 23 de mayo en el área a su digno cargo, donde se realizaron 13 entrevistas; como resultado de dicha auditoría le informo que se detectaron dos no conformidades y dos oportunidades de mejora, mismas que deberán ser atendidas en un plazo no mayor a 20 días hábiles a partir de esta fecha.

Sin otro particular por el momento, quedo a sus órdenes para cualquier aclaración al respecto.

**ATENTAMENTE
AUDITOR LÍDER**



M. C. ANA MA. SANDOVAL VILLASANA

C. c. p. Dr. Álvaro A. Aldama Rodríguez.- Director General.- Presente.
Ing. Luis R. Álvarez Abad.- Coordinador de Asesores.- Presente

Núm. de auditoría: HC-06

Tipo de auditoría: Interna

Informe de auditoría
Coordinación de Tecnología Hidráulica

Sistema de Gestión de la Calidad
23 de mayo de 2006

1. Objetivo y alcance de la auditoría

Objetivo:

- Verificar la conformidad del sistema con respecto a los requisitos establecidos en la norma ISO 9001 para los procesos certificados.
- Mantener y dar seguimiento al Sistema de Gestión de la Calidad y la certificación de los procesos.
- Contribuir a la mejora del Sistema de Gestión de la Calidad
- Verificar el cumplimiento de las oportunidades de mejora identificadas en las auditorías anteriores (4ª y 5ª).

Alcance:

Proceso de Prestación de Servicios de Tecnológicos en materia de Tecnología Hidráulica, en las actividades realizadas durante 2005 y 2006.

2. Entrevistas realizadas

Área auditada	Fecha y hora	Auditado	Equipo auditor
Coordinación de Tecnología Hidráulica	12-05-2006 10:30-11:30 h	Dr. Nahún Hamed García Villanueva	M. en C. Ana María Sandoval V. Auditor líder y Lic. Patricia Lagos Prado Auditor
Enlace Administrativo	16,17-05-2006 9:30-11:00	C.P. Abacuc Varela Soñanes. Ing. en Sist. Ernesto Mota Concha	
Jefe de proyecto de calidad	18-05-2006 10:00-12:00	Ing. Francisco A. Herrera García	
Subcoordinación de Hidráulica Ambiental	12-05-2006 11:30-12:30 h	M. I. José A. González Verdugo	
Proyecto HC-0544.3	15-05-2006 18:00-19:00 h	Dr. Li Liu Xiangyue	
Subcoordinación de Hidráulica Rural y Urbana	12-05-2006 15:00-16:30 h	M. I. Víctor Bourguett Ortiz	
Proyecto HC-0460.4	12-05-2006 16:30-18:00 h	M.I. Edgar Antunez Leyva	
Subcoordinación de Obras y Equipos Hidráulicos	15-05-2006 10:00-11:30	Dr. Ariosto Aguilar Chávez	
Proyecto HC-0514.3	15-05-2006 11:30-13:00	Dr. Víctor Manuel Arroyo Correa	
Subcoordinación de Calidad e Hidráulica Industrial	15,17-05-2006 16:00-16:30 12:30-14:00	Atendida por: Ing. Francisco Herrera García	
Proyecto HC-0530-3	15-05-2006 16:30-18:00	Atendida por: Ing. Francisco Herrera García	
Proyecto HC-0538-3	18-05-2006 12:00-14:00	M. en C. Dalmey Villegas Sosa	

Núm. de auditoría: HC-06
Tipo de auditoría: Interna

3. Responsable del área auditada

Nombre: Dr. Nahún Hamed García Villanueva. Cargo: Coordinador.

4. Fechas de realización de la auditoría

Fecha de reunión de apertura: 12 de mayo de 2006. Hora de reunión de apertura: 10:00 h.

Fecha de reunión de cierre: 23 de mayo de 2006. Hora de reunión de cierre: 17.00 h.

5. Norma de referencia utilizada para la auditoría del Sistema de Gestión de la Calidad

Norma ISO 9001 "Sistema de Gestión de la Calidad – Requisitos".

6. Documentos de referencia aplicables al alcance de la auditoría

Manual Institucional de la Calidad.

Manual de procesos y documentos operativos.

7. Lista de verificación

Correspondientes a: Coordinador. Subcoordinador. Jefe de Proyecto. Jefe de Proyecto de Calidad y Enlace Administrativo.

8. Resumen de no conformidades y oportunidades de mejora

Núm.	Área evaluada	Requisito ISO-9001	Descripción	NC	OM
1	Coordinación	4.2.4	Fortalecer el control de registros y su llenado como por ejemplo : registros de indicadores		√
2	Subcoordinación de Hidráulica Ambiental, Sucoordinación de Obras y Equipos Hidráulicos y Sub. Calidad e Hidráulica industrial	4.1 (e) y 8.2.3	Entregar a tiempo los informes F3. Se encontró, en la entrevista efectuada con la persona responsable de concentrarlos, las atentas notas 087 y 089 de fecha 11 de abril del 2006 la entrega de los F3 de los meses de octubre y diciembre de 2005, correspondientes a los F3 de las Subcoordinaciones de Hidráulica Ambiental, de Obras y Equipos Hidráulicos y de Calidad e Hidráulica Industrial.		√
3	Subcoordinación de Calidad e Hidráulica Industrial	8.2.3 y 8.2.4	Concentrar, revisar y entregar los informes F3 de los proyectos HC-0531-3 y HC-0519-3. Los informes F3 que se encontraron en las diferentes carpetas de los proyectos no estaban firmados por el Subcoordinador.	√	
4			Dar seguimiento al plan de calidad de los proyectos HC-0533-3, HC-0538-3, HC-0530-3, HC-0531-3 y HC-0438-4. Se encontró que en los planes de calidad están aprobados pero no tienen las correspondientes fechas y firmas de seguimiento al proyecto por parte del Subcoordinador.	√	

Núm. de auditoría: HC-06

Tipo de auditoría: Interna

9. Conclusiones

En la Coordinación de Tecnología Hidráulica destaca la apertura y disposición de la mayoría del personal entrevistado en el desarrollo de esta auditoría, así como el compromiso de la alta dirección para autorizar la realización de la misma en la elección de los proyectos en forma aleatoria.

La Coordinación cuenta con el conocimiento necesario para la aplicación y documentación del Sistema de Gestión de la Calidad.

Se está cumpliendo de manera satisfactoria con la norma de referencia en la Coordinación, áreas de staff, en la Subcoordinación de Hidráulica Ambiental, Subcoordinación de Hidráulica Rural y Urbana y Subcoordinación de Obras y Equipos Hidráulicos así como en los proyectos auditados a las mismas.

* Se observó que el control de seguimiento y medición es una debilidad en la Subcoordinación de Calidad e Hidráulica Industrial.

En la Subcoordinación de Calidad e Hidráulica Industrial, la Jefatura del Proyecto de Calidad cuenta con una herramienta eficaz (base de datos) que podría permitir llevar un seguimiento y control del Sistema de Gestión de la Calidad en la Coordinación, dicha herramienta está siendo aplicada en algunos de los proyectos de la misma Subcoordinación.

La Coordinación cuenta con un apoyo importante del Enlace Administrativo dado que los documentos se procesan en tiempo y forma, llevando un control financiero por subcoordinación y por proyecto.

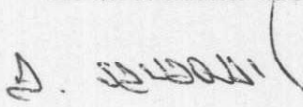
Con relación a las acciones de mejora continua, se encontró documentación (procedimientos administrativos y técnicos) que están en elaboración y que enriquecerían sus procesos, mismos que deberían ser considerados como documentación oficial conforme a la *especificación institucional para la elaboración de documentos del IMTA*.

La Coordinación en su conjunto está trabajando en llevar a la práctica el registro de carpetas de acuerdo al *catálogo institucional de disposición documental*.

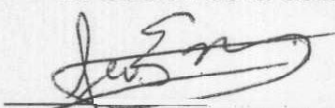
Elaboró: auditor


Lic. Patricia Lagos Prado
23-mayo-2006

Elaboró: auditor líder


M. en C. Ana María
Sandoval Villasana
23-mayo-2006

Aprobó: responsable del Grupo
de Gestión de la Calidad


M en C Teo Escobedo López
23-mayo-2006



"2006, Año del Bicentenario del natalicio del Benemérito de las Américas, Don Benito Juárez García"



COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍA HIDRÁULICA
Subcoordinación de Calidad e Hidráulica Industrial

ATENTA NOTA S/N.

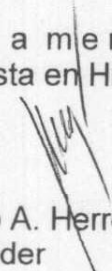
Jiutepec, Mor., 05 de junio de 2006.

Ing. Teo Tonatiuh Escobedo
Grupo de Gestión de la Calidad
P r e s e n t e

Anexo a la presente los documentos de la auditoria interna 06 realizada a la Coordinación de desarrollo Profesional e Institucional

Sin otro particular, reciba un cordial saludo

Atentamente
Especialista en Hidráulica


Francisco A. Herrera García
Auditor Líder



c.p. Archivo



SECRETARÍA DE
MEDIO AMBIENTE Y
RECURSOS NATURALES

SEMARNAT

2006, Año del Bicentenario del natalicio del Benemérito
de las Américas, Don Benito Juárez García



IMTA

INSTITUTO MEXICANO
DE TECNOLOGÍA DEL AGUA

COORDINACIÓN DE ASESORES

ATENTA NOTA RJE.CA.-002

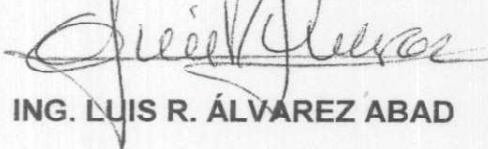
Jiutepec, Morelos, a 22 de Mayo de 2006.

**CC. COORDINADORES
JEFE DE ADMINISTRACIÓN
ASESOR JURÍDICO
CC. JEFES DE PROYECTO DE CALIDAD
P R E S E N T E S**

Como parte de la auditoría de recertificación, el Organismo Certificador llevará a cabo, el día 30 de mayo del presente, una auditoría documental al SGC del IMTA, por lo que les solicito amablemente, en caso de requerirse, permitir al auditor revisar algunos de los documentos de sus áreas relacionados con el Sistema.

Sin otro particular de momento, aprovecho esta oportunidad para enviarles un cordial saludo.

**A T E N T A M E N T E
EL COORDINADOR DE ASESORES**



ING. LUIS R. ÁLVAREZ ABAD

C.c.p. Dr. Álvaro Aldama Rodríguez.- Director General.- Presente
Archivo.

**COORDINACIÓN DE ASESORES
GRUPO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

ATENTA NOTA NÚM. RJE/GGC.- 35

Jiutepec, Morelos, 05 de mayo de 2005

**M.C JORGE HIDALGO TOLEDO
COORDINADOR DE DESARROLLO
PROFESIONAL E INSTITUCIONAL
PRESENTE**

Conforme al programa de auditorías internas de calidad, para el año en curso me permito enviar el plan de auditoría interna de calidad para el área a su digno cargo. La reunión de apertura se realizará el 08 de mayo.

Sin otro particular, quedo a sus órdenes para cualquier aclaración.

ATENTAMENTE:

**ING. FRANCISCO HERRERA GARCÍA
AUDITOR LÍDER**

C. c. p. Dr. Álvaro A. Aldama Rodríguez.- Director General.- Presente.
Ing. Luis R. Álvarez Abad.- Coordinador de Asesores.- Presente

*recibí
J. Hidalgo
Mayo 8, 2005*

Núm. de auditoría: 6

Tipo de auditoría: Interna

Plan de auditoría interna

Coordinación de Desarrollo Profesional e Institucional

Sistema de Gestión de la Calidad
02 de mayo de 2006

1. Objetivo y alcance de la auditoría

Objetivo:

- Verificar la conformidad del sistema con respecto a los requisitos establecidos en la norma ISO 9001 para los procesos certificados
- Mantener y dar seguimiento al Sistema de Gestión de la Calidad y la certificación de los procesos.
- Contribuir a la mejora del Sistema de Gestión de la Calidad

Alcance:

Proceso Prestación de Servicios Tecnológicos, de Capacitación Externa y del Centro de Capacitación en las actividades realizadas durante 2005 y 2006.

2. Agenda de auditoría

Área a auditar	Fecha y hora	Auditado	Equipo auditor
Coordinación	2006-05-08 12:00	Jorge A. Hidalgo Toledo	Francisco Herrera Nefalí Flores Elizabeth Peña Reyna Álvarez
Enlace Administrativo	2006-05-11 10:00	Carlos F. Ruiz Flores	
Jefe de proyecto de calidad	2006-05-10 10:00	Enrique Pimentel Sánchez	
Subcoordinación de Tecnología Educativa	2006-05-15 15:00	Antonio Romero Castro	
Jefatura de proyecto 1	2006-05-15 10:00	Joaquín Flores	
Capacitación externa	2006-05-15 15:00	Antonio Romero Castro	
Centro de Capacitación	2006-05-16 10:00	Fernando Lozano Arredondo	
Subcoordinación de Desarrollo Institucional	2006-05-12 10:00	Rita Vázquez del Mercado Arribas	
Jefatura de proyecto 2	2006-05-09 10:00	Rosalinda Uribe Visoso	
Subcoordinación de Tecnología Informática	2006-05-12 12:00	Rosario Pérez Salazar	
Jefatura de proyecto 3	Por definir	Esteban Pardo García	
Subcoordinación de Tecnología Económica y Financiera del Agua	2006-05-12 16:00	Gustavo Ortiz Rendón	
Jefatura de proyecto 4	Por definir	Dolores Magaña Zamora	

Núm. de auditoría: 6
Tipo de auditoría: Interna

3. Responsable del área auditada

Nombre: M. en C. Jorge A. Hidalgo Toledo

Cargo: Coordinador

4. Fechas de realización de la auditoría

Fecha de reunión de apertura: 2006-05-08

Hora: 11:00

Fecha de reunión de cierre: Por definir

Hora:

Nota: la fecha de terminación está sujeta al avance de la auditoría.

5. Requisitos a verificar

Requisito general

Sistema de gestión de la calidad
Responsabilidad de la dirección
Gestión de los recursos
Realización del producto
Medición análisis y mejora

Requisitos específicos

4.1, 4.2.1, 4.2.3 y 4.2.4
5.1, 5.2, 5.3, 5.4.1, 5.5.1, 5.5.3 y 5.6.2
6
7
8.1, 8.2.1, 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.4 y 8.5

6. Norma de referencia utilizada para la auditoría del Sistema de Gestión de la Calidad

Norma ISO 9001 "Sistema de gestión de la calidad – Requisitos".

7. Documentos de referencia aplicables al alcance de la auditoría

Manual Institucional de la Calidad.
Manual del proceso y documentos operativos.

8. Etapas del proceso de auditoría

8.1 Reunión de apertura

Tiene como objetivo presentar al equipo auditor, así como solicitar al responsable del área auditada una presentación de la documentación y registros del área a su cargo. En esta etapa el auditor confirma el objetivo y alcance de la auditoría, y presenta una breve explicación sobre la metodología a utilizar, y aclara las dudas que surjan.

Se solicita que en la reunión estén presentes el responsable del área y subárea por auditar junto con el personal involucrado en la auditoría. El tiempo estimado de esta reunión es de 30 minutos.

Núm. de auditoría: 6

Tipo de auditoría: Interna

8.2 Recopilación y verificación de la información

El equipo auditor examina los documentos de referencia y los registros, efectúa entrevistas y reúne evidencias sobre las actividades auditadas, condiciones de las áreas involucradas y capacidad de las áreas para alcanzar sus objetivos, identificando y registrando los hallazgos. La duración de esta etapa depende del objetivo y alcance de la auditoría.

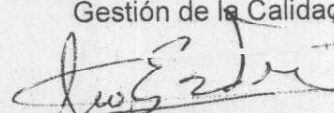
8.3 Reunión de cierre

Se presentan las conclusiones generales de la auditoría, así como el registro de hallazgos (no conformidades y oportunidades de mejora), aclarando cualquier duda y solicitando al área auditada la elaboración de programas de implantación de acciones correctivas o de mejora. Se recomienda que en la reunión estén presentes las mismas personas que estuvieron en la reunión de apertura, el tiempo estimado de esta reunión es de 60 minutos.

Elaboró: auditor líder


Francisco Herrera García
02-05-2006

Aprobó: responsable del Grupo de
Gestión de la Calidad


M. en C. Teo Escobedo López
02-05-2006

Núm. de auditoría: DP-06

Tipo de auditoría: interna de calidad

Informe de auditoría
Desarrollo Profesional e Institucional

Recibí original
Mayo 22, 2006

Sistema de Gestión de la Calidad
22 de mayo de 2006

Núm. de auditoría: DP-06
Tipo de auditoría: Interna

1. Objetivo y alcance de la auditoría

- Verificar la conformidad del sistema con respecto a los requisitos establecidos en la norma ISO 9001 para los procesos certificados: Prestación de servicios tecnológicos, prestación de servicios de capacitación v servicios del centro de capacitación.
- Mantener v dar seguimiento al Sistema de Gestión de la Calidad v la certificación de los procesos.
- Contribuir a la mejora del Sistema de Gestión de la Calidad

2. Entrevistas realizadas

Área auditada	Fecha y hora	Auditado	Equipo auditor
Coordinación	2006-05-08 12:00 – 14:00 h	Jorge A. Hidalgo Toledo	Francisco Herrera y Neftalí Flores
Enlace Administrativo	2006-05-15 12:00 – 14:00 h	Carlos F. Ruiz Flores	Francisco Herrera y Elizabeth Peña
Jefe de proyecto de Calidad	2006-05-10 10:00 – 12:00 h	Enrique Pimentel Sánchez	Francisco Herrera y Elizabeth Peña
Subcoordinación de Tecnología Educativa	2006-05-16 10:00 -12:00 h	Antonio Romero Castro	Francisco Herrera y Neftalí Flores
DP-0531.3 Programa de capacitación interna de la Gerencia de Servicios a Usuarios	2006-05-15 10:00 -12:00 h	Joaquín Flores Ramírez	Francisco Herrera y Elizabeth Peña
Capacitación externa	2006-05-16 10:00 -12:00 h	Antonio Romero Castro	Francisco Herrera y Neftalí Flores
Centro de Capacitación	2006-05-16 10:00 -12:00 h	Fernando Lozano Arredondo	Neftalí Flores y Reyna Álvarez
Subcoordinación de Tecnología Informática	2006-05-12 12:00 -14:00 h	Rosario Pérez Salazar	Francisco Herrera y Elizabeth Peña
DP-0552.1 Atlas de las presas de almacenamiento de agua de México. DP 0653.1 Sistema de información para la gestión integrada de recursos hídricos	2006-05-12 16:00 -18:00 h	Esteban Pardo García	Francisco Herrera y Elizabeth Peña
Subcoordinación de Tecnología Económica y Financiera del Agua	2006-05-16 12:00 -14:00 h	Gustavo Ortiz Rendón	
DP-0546.1 Diagnóstico del sistema tarifario del SOAPAP	2006-05-17 10:00 -12:00 h	Dolores Magaña Zamora	

Núm. de auditoría: DP-06

Tipo de auditoría: Interna

Área auditada	Fecha y hora	Auditado	Equipo auditor
Subcoordinación de Desarrollo Institucional	2006-05-17 14:00 - 16:00h	Rita Vázquez del Mercado Arribas	Francisco Herrera y Elizabeth Peña
DP0432 Descubre una cuenca: el río Colorado	2006-05-09 10:00 - 12:00h	Rosalinda Uribe Visoso	

3. Responsable del área auditada

Nombre M. C. Jorge Hidalgo Toledo

Cargo: Coordinador

4. Fechas de realización de la auditoría

Fecha de reunión de apertura: 08 de mayo de 2006 Hora de reunión de apertura: 11:00h

Fecha de reunión de cierre: 22 de mayo de 2006 Hora de reunión de cierre: 17:00h

5. Norma de referencia utilizada para la auditoría del Sistema de Gestión de la Calidad

Norma ISO 9001 "Sistema de gestión de la calidad – Requisitos".

6. Documentos de referencia aplicables al alcance de la auditoría

Manual Institucional de la Calidad.

Manual de proceso y documentos de la Coordinación.

7. Lista de verificación

- ✦ Coordinación
- ✦ Subcoordinación
- ✦ Jefe de proyecto de Calidad
- ✦ Enlace administrativo
- ✦ Jefatura de proyecto
- ✦ Capacitación externa
- ✦ Centro de Capacitación

8. Resumen de no conformidades y oportunidades de mejora

Núm.	Área evaluada	Requisito ISO-9001	Descripción	NC	OM
1.	DP-0531.3	7.5.3	Aún cuando se tiene un registro de actividades, no se tiene formalizado en la bitácora, ni se tiene dada ésta de alta		√
2.		4.2.2	Las exclusiones que se hicieron al proyecto no se tienen su justificación en la apertura del proyecto		√
3.	DP-0546.1	7.4.1	No se tiene información de la competencia del personal subcontratado para recopilar información		√
4.	DP-0546.1	4.2.4	Se tiene una acción preventiva pero el formato no está completamente requisitado		√
5.	DP-0552.1	7.3	El diseño y desarrollo se tiene como exclusión general, por la naturaleza del proyecto es posible que parte de este requisito se aplique		√
6.	Subcoordinación de Tecnología Educativa	4.2.4	El formato para el registro de los oficios de comisión debe controlarse, ya que se usa en forma sistemática.		√

Conclusiones

Fortalezas:

- ⋈ En la Coordinación se tiene un grupo interno para el mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad integrado por el Coordinador, los cuatro Subcoordinadores, los cuatro auditores internos de calidad (incluyendo el Jefe del proyecto de mantenimiento del SGC en el área) y el Enlace administrativo.
- ⋈ En la Coordinación se tiene implementado un sistema de administración de archivos (SAA), el cual permite mejorar el control y acceso de los registros del área y del SGC.
- ⋈ En general, el Sistema de Gestión de la Calidad mantenido por la Coordinación se encuentra en una etapa de madurez, con acciones de mejora del propio sistema

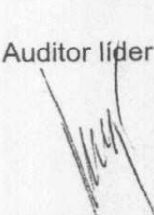
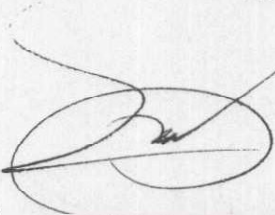


Núm. de auditoría: DP-06
Tipo de auditoría: Interna

Debilidad:

- Se han llevado a cabo acciones correctivas y de mejora, sin embargo algunas de éstas no han sido documentadas, y en algunos casos los registros no están actualizados.

7. Observaciones

Analizar la posibilidad de evaluar al personal que presta servicios externos en el Centro de capacitación.

		Elaboró:		Aprobó: responsable del Grupo de Gestión de la Calidad	
Auditor Líder		Auditores			
Francisco Herrera García	Neftalí Flores Guzmán	Elizabeth Peña Montiel	Reyna Álvarez Rodríguez	M.C. Teo Escobedo López	
2006-05-22	2006-05-22	2006-05-22	2006-05-22	2006-05-22	

REGISTRO DE ASISTENCIA DE REUNIONES DE AUDITORÍA

Apertura () Cierre (X)

Núm. de auditoría: DP-06

Fecha: 2006-05-22

Área a auditar	Lugar
Coordinación de Desarrollo Profesional e Institucional	IMTA
Hora de inicio	Hora de término
17:00 h	5:38 (17:38)

Núm.	Nombre y cargo	Correo electrónico	Firma
1	Rosario Pérez - Subcord. Tec. Inf.	rosario.perez@tlaloc.imta.mx	[Firma]
2	Jorge Hidalgo - COORDINADOR	j.hidalgo@tlaloc.imta.mx	[Firma]
3	Germán A. Ortiz R.	gortiz@tlaloc.imta.mx	[Firma]
4	Guillermo Torres de Cárdenas	gtorres@tlaloc.imta.mx	[Firma]
5	Clotilde Remora Castro	cremora@tlaloc.imta.mx	[Firma]
6	Fernando Pimentel Sánchez	fpimentel@tlaloc.imta.mx	[Firma]
7	REYNA ALVARAZ RODRIGUEZ	reyna.alvarez@tlaloc.imta.mx	[Firma]
8	Elizabeth Peña Morán	elpeña@tlaloc.imta.mx	[Firma]
9	NEFTALÍ FLORES SUZMÁN	neftali@tlaloc.imta.mx	[Firma]
10	Franisco Herrera García	fherrera@tlaloc.imta.mx	[Firma]

EVALUACIÓN DE AUDITORES INTERNOS DE CALIDAD

Fecha: 08/05/06

Area auditada	Auditado (nombre y firma)	Audidores
DPI	Jorge A. Hidalgo T. JHOA	FRANCISCO HERRERA GARCÍA NEFTALÍ FLORES

1 ¿Cómo califica la conducta de los auditores?

Excelente (10) () Muy bien (9) () Bien (8) () Regular (6) () Malo (5) ()

2 ¿Cómo califica las apreciaciones de los auditores con respecto a su veracidad y exactitud?

Excelente (10) () Muy bien (9) () Bien (8) () Regular (6) () Malo (5) ()

3 ¿Considera que los hallazgos identificados por los auditores ayudan a mejorar el trabajo en su área, de manera?

Excelente (10) () Muy bien (9) () Bien (8) () Regular (6) () Malo (5) ()

Comentarios:

FI.CO.4.36.0

EVALUACIÓN DE AUDITORES INTERNOS DE CALIDAD

Fecha: 12/05/2006

Area auditada	Auditado (nombre y firma)	Audidores
Desarrollo Profesional Subcomod. Tec. Inf.	Rosario Pérez	Francisco Herrera Elizabeth Pein

1 ¿Cómo califica la conducta de los auditores?

Excelente (10) () Muy bien (9) () Bien (8) () Regular (6) () Malo (5) ()

2 ¿Cómo califica las apreciaciones de los auditores con respecto a su veracidad y exactitud?

Excelente (10) () Muy bien (9) () Bien (8) () Regular (6) () Malo (5) ()

3 ¿Considera que los hallazgos identificados por los auditores ayudan a mejorar el trabajo en su área, de manera?

Excelente (10) () Muy bien (9) () Bien (8) () Regular (6) () Malo (5) ()

Comentarios:

Me hicieron notar como llevar mejor los planes de calidad, sin regañarme ni haciéndome sentir mal. Llevaron de manera muy tranquila todas las negociaciones. No presionaron como otros auditores lo hicieron anteriormente (uno no todos)
Muy bien!!!

FI.CO.4.36.0

EVALUACIÓN DE AUDITORES INTERNOS DE CALIDAD

Fecha: 12/09/06

Area auditada	Auditado (nombre y firma)	Auditores
DESARROLLO PROFESIONAL TECNOLOGÍA INFORMÁTICA	ESTEBAN PARRAGA GARCIA	FRANCISCO HERRERO ELIZABETH PEÑA

1 ¿Cómo califica la conducta de los auditores?

Excelente (10) Muy bien (9) () Bien (8) () Regular (6) () Malo (5) ()

2 ¿Cómo califica las apreciaciones de los auditores con respecto a su veracidad y exactitud?

Excelente (10) Muy bien (9) () Bien (8) () Regular (6) () Malo (5) ()

3 ¿Considera que los hallazgos identificados por los auditores ayudan a mejorar el trabajo en su área, de manera?

Excelente (10) Muy bien (9) () Bien (8) () Regular (6) () Malo (5) ()

Comentarios: LOS COMENTARIOS DEL ING. HERRERA SON MUY BUENOS RESPECTO AL DESARROLLO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN. CUALQUIER MODIFICACIÓN AL PROGRAMA SE TRADUCE EN ACCIÓN DE MEJORA. SE DEBE REGISTRAR EN LA CARPETA.

FLC0.4.36.0

EVALUACIÓN DE AUDITORES INTERNOS DE CALIDAD

Fecha: 09/05/2005

Area auditada	Auditado (nombre y firma)	Auditores
D.I.	Rosalinda Ulibe Bulnik	Francisco Herrera Elizabeth Peña

1 ¿Cómo califica la conducta de los auditores?

Excelente (10) Muy bien (9) () Bien (8) () Regular (6) () Malo (5) ()

2 ¿Cómo califica las apreciaciones de los auditores con respecto a su veracidad y exactitud?

Excelente (10) Muy bien (9) () Bien (8) () Regular (6) () Malo (5) ()

3 ¿Considera que los hallazgos identificados por los auditores ayudan a mejorar el trabajo en su área, de manera?

Excelente (10) Muy bien (9) () Bien (8) () Regular (6) () Malo (5) ()

Comentarios: Si nos ayudan a mejorar nuestro trabajo todas sus observaciones y comentarios. Son oportunidades para aprender.

FLC0.4.36.0

EVALUACIÓN DE AUDITORES INTERNOS DE CALIDAD

Fecha: 10/05/06

Área auditada	Auditado (nombre y firma)	Auditores
Mantenimiento ISO 9001:2000	<i>J. Pimentel</i>	Ing. Francisco Herrera García
Caja de Proyecto STE Enrique Pimentel Sánchez		Lic. Elisabet Peña Montiel

1 ¿Cómo califica la conducta de los auditores?

Excelente (10) <input checked="" type="checkbox"/>	Muy bien (9) ()	Bien (8) ()	Regular (6) ()	Malo (5) ()
---	---------------------	-----------------	--------------------	-----------------

2 ¿Cómo califica las apreciaciones de los auditores con respecto a su veracidad y exactitud?

Excelente (10) <input checked="" type="checkbox"/>	Muy bien (9) ()	Bien (8) ()	Regular (6) ()	Malo (5) ()
---	---------------------	-----------------	--------------------	-----------------

3 ¿Considera que los hallazgos identificados por los auditores ayudan a mejorar el trabajo en su área, de manera?

Excelente (10) <input checked="" type="checkbox"/>	Muy bien (9) ()	Bien (8) ()	Regular (6) ()	Malo (5) ()
---	---------------------	-----------------	--------------------	-----------------

Comentarios:

FLC0.4.36.0

EVALUACIÓN DE AUDITORES INTERNOS DE CALIDAD

Fecha: 15/05/06

Área auditada	Auditado (nombre y firma)	Auditores
Desarrollo Proyectos e Implementación de Tecnología Educativa	Joaquín Flores Ramírez	Ing. Francisco Herrera García Lic. Elisabet Peña Montiel

1 ¿Cómo califica la conducta de los auditores?

Excelente (10) <input checked="" type="checkbox"/>	Muy bien (9) ()	Bien (8) ()	Regular (6) ()	Malo (5) ()
---	---------------------	-----------------	--------------------	-----------------

2 ¿Cómo califica las apreciaciones de los auditores con respecto a su veracidad y exactitud?

Excelente (10) <input checked="" type="checkbox"/>	Muy bien (9) ()	Bien (8) ()	Regular (6) ()	Malo (5) ()
---	---------------------	-----------------	--------------------	-----------------

3 ¿Considera que los hallazgos identificados por los auditores ayudan a mejorar el trabajo en su área, de manera?

Excelente (10) <input checked="" type="checkbox"/>	Muy bien (9) ()	Bien (8) ()	Regular (6) ()	Malo (5) ()
---	---------------------	-----------------	--------------------	-----------------

Comentarios:

FLC0.4.36.0

EVALUACIÓN DE AUDITORES INTERNOS DE CALIDAD

Fecha: 6/05/06

Area auditada	Auditado (nombre y firma)	Auditores
Tecnología Edo. Coahuila	Antonio Romo	Francisco Herrera Natali Flores

1 ¿Cómo califica la conducta de los auditores?

Excelente (10) Muy bien (9) () Bien (8) () Regular (6) () Malo (5) ()

2 ¿Cómo califica las apreciaciones de los auditores con respecto a su veracidad y exactitud?

Excelente (10) Muy bien (9) () Bien (8) () Regular (6) () Malo (5) ()

3 ¿Considera que los hallazgos identificados por los auditores ayudan a mejorar el trabajo en su área, de manera?

Excelente (10) Muy bien (9) () Bien (8) () Regular (6) () Malo (5) ()

Comentarios:

El sistema de gestión de la calidad permite la organización del trabajo del Auditor.

FI.CO.4.36.0

EVALUACIÓN DE AUDITORES INTERNOS DE CALIDAD

Fecha: ___ / ___ / ___

Area auditada	Auditado (nombre y firma)	Auditores

1 ¿Cómo califica la conducta de los auditores?

Excelente (10) Muy bien (9) () Bien (8) () Regular (6) () Malo (5) ()

2 ¿Cómo califica las apreciaciones de los auditores con respecto a su veracidad y exactitud?

Excelente (10) Muy bien (9) () Bien (8) () Regular (6) () Malo (5) ()

3 ¿Considera que los hallazgos identificados por los auditores ayudan a mejorar el trabajo en su área, de manera?

Excelente (10) Muy bien (9) () Bien (8) () Regular (6) () Malo (5) ()

Comentarios:

FI.CO.4.36.0



Núm. de auditoría:

Fecha:

Área a auditar	Proceso	Auditores
DP-0546.4	Servicios de Capacitación Externa	
Diagnostico del Sistema Tanfano	Documentos de referencia	
del SDAPAP		

Núm.	Cuestionamiento	Requisito ISO-9001	Hallazgos Descripción
1.	<p>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</p> <ul style="list-style-type: none"> - Misión y visión del IMTA - Procesos del SGC - Procesos certificados - Política de la Calidad - Objetivos institucionales de la Calidad - Proceso relacionado con el área de trabajo (sustantivo): <ul style="list-style-type: none"> ▪ Entradas, salidas ▪ Proveedores, clientes ▪ Secuencia Interacción con otros procesos (directivos y adjetivos) ▪ Controles, recursos ▪ Seguimiento y medición del proceso 	4.1, 5.3 d)	



Núm.	Cuestionamiento	Requisito ISO-9001	Hallazgos Descripción
2.	<p>NEGOCIACIÓN DEL PROYECTO</p> <ul style="list-style-type: none"> - Determinación de requisitos del cliente (elaboración de propuestas, cotizaciones, o términos de referencia) 	7.2.1	
3.	<p>CONTRATACIÓN (Revisión de requisitos)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Contrato o convenio , Gl.C0.3.01 (registro) - Anexo técnico, Fl.C0.4.42 (registro) - Registro de modificaciones (registro) <p>Comparar que los datos de ambos documentos sean acordes, nombre, precio, fechas de realización</p>	7.2.2, 7.2.3	
4.	<p>CONTROL INTERNO (planificación de la realización del servicio)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sustento del programa abierto (puede ser un diagnóstico de necesidades de capacitación) - Apertura de proyecto, Fl.C0.2.03, Plan de calidad, Fl.C0.4.12 y SIF (registros) tanto para proyecto contratados como para programa abierto <p>Revisar que los datos de contratación sean iguales, identificar necesidades de capacitación o asistencia técnica del servicio, verificar la competencia del personal y las exclusiones</p> <p>Verificar que el plan de calidad tenga al menos sean 3 actividades del proyecto</p> <p>Verificar que los datos en papel, sean los mismos que estén dados de alta en el Copre</p>	7.1, 6.2.2	



LISTA DE VERIFICACIÓN / JEFATURA DE PROYECTO / CAPACITACIÓN EXTERNA

Núm.	Cuestionamiento	Requisito ISO-9001	Hallazgos Descripción
5.	<p>EJECUCIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> - Evidencia de preparación pedagógica o de formación como instructor (registro) de la persona que impartirá la capacitación - Programa didáctico y guía de instrucción, conforme al procedimiento para elaborar planes y programas de capacitación, PO.C5.1.02 (registro) - Materiales didácticos, de acuerdo al procedimiento para elaborar materiales didácticos, PO.C5.1.04 - Instrumentos de evaluación de la capacitación de acuerdo al procedimiento para la evaluación integral de cursos de capacitación, PO.C5.1.05 - En su caso evaluación del impacto de la capacitación. Puede ser enfocada hacia la repercusión del aprendizaje en el desempeño del trabajo o en el análisis costo-beneficio de acuerdo al procedimiento para evaluar el impacto de la capacitación, PO.C5.1.06 - Inventario didáctico y de recursos materiales y financieros - Bitácora de proyecto - Cuidado de los bienes propiedad del cliente - compras y contratación de servicios (requisiciones, términos de referencia) 	<p>7.2.3, 7.3, 7.4, 7.5.1 7.5.3, 7.5.4, 7.6,</p>	
<p>Los documentos deben estar correctamente identificados para su trazabilidad</p>			

Núm.	Cuestionamiento	Requisito ISO-9001	Hallazgos Descripción
6.	<p>VERIFICACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> - Confirmar el cumplimiento de los requisitos del cliente a través de: - Informes de avance, internos y cuando aplique externos (registros) - Registros de cumplimiento del plan de calidad, F.I.C0.4.12 - Registros de revisiones con el cliente: minutas de reunión, correos electrónicos, etc. (registros) - Registro y atención de no conformidades y quejas - Implantación de acciones, correctivas, preventivas o de mejora 	<p>7.2.3, 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.5</p>	
7.	<p>ENTREGA DEL SERVICIO</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informe final (registro) - Entrega-recepción (registro) - Evaluación de la satisfacción del cliente (registro) 	8.2.1	
8.	<p>CONTROL DEL EXPEDIENTE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Listado de acervo técnico, G.I.C0.4.06 - Identificación (determinante de área, serie documental) - Almacenamiento de registros operativos - Protección y recuperación: (clasificación de inf. en confidencial o reservada, forma de préstamo de la inf.) - Tiempo de retención y disposición de los registros (catálogo de disposición documental) 	4.2.4	



Núm. de auditoría: 6

Fecha: 2006-05-09

Área a auditar	Proceso	Auditores
DP-04 327 Desahucio una Cuenca, El Río Colorado	Servicios de Capacitación Externa Documentos de referencia	Elizabeth Peña, Francisco Herrera

Núm.	Cuestionamiento	Requisito ISO-9001	Hallazgos Descripción
1.	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - Misión y visión del IMTA - Procesos del SGC - Procesos certificados - Política de la Calidad - Objetivos institucionales de la Calidad - Proceso relacionado con el área de trabajo (sustantivo): <ul style="list-style-type: none"> ▪ Entradas, salidas ▪ Proveedores, clientes ▪ Secuencia Interacción con otros procesos (directivos y adjetivos) ▪ Controles, recursos ▪ Seguimiento y medición del proceso 	4.1, 5.3 d)	



Núm.	Cuestionamiento	Requisito ISO-9001	Hallazgos Descripción
2.	<p>NEGOCIACIÓN DEL PROYECTO</p> <ul style="list-style-type: none"> - Determinación de requisitos del cliente (elaboración de propuestas, cotizaciones, o términos de referencia) 	7.2.1	
3.	<p>CONTRATACIÓN (Revisión de requisitos)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Contrato o convenio , Gl.C0.3.01 (registro) - Anexo técnico, Fl.C0.4.42 (registro) - Registro de modificaciones (registro) <p>Comparar que los datos de ambos documentos sean acordes, nombre, precio, fechas de realización</p>	7.2.2, 7.2.3	
4.	<p>CONTROL INTERNO (planificación de la realización del servicio)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sustento del programa abierto (puede ser un diagnóstico de necesidades de capacitación) - Apertura de proyecto, Fl.C0.2.03, Plan de calidad, Fl.C0.4.12 y SIF (registros) tanto para proyecto contratados como para programa abierto <p>Revisar que los datos de contratación sean iguales, identificar necesidades de capacitación o asistencia técnica del servicio, verificar la competencia del personal y las exclusiones</p> <p>Verificar que el plan de calidad tenga al menos sean 3 actividades del proyecto</p> <p>Verificar que los datos en papel, sean los mismos que estén dados de alta en el Copre</p>	7.1, 6.2.2	

Núm.	Cuestionamiento	Requisito [ISO-9001]	Hallazgos Descripción
5.	<p>EJECUCIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> - Evidencia de preparación pedagógica o de formación como instructor (registro) de la persona que impartirá la capacitación - Programa didáctico y guía de instrucción, conforme al procedimiento para elaborar planes y programas de capacitación, PO.C5.1.02 (registro) - Materiales didácticos, de acuerdo al procedimiento para elaborar materiales didácticos, PO.C5.1.04 - Instrumentos de evaluación de la capacitación de acuerdo al procedimiento para la evaluación integral de cursos de capacitación, PO.C5.1.05 - En su caso evaluación del impacto de la capacitación. Puede ser enfocada hacia la repercusión del aprendizaje en el desempeño del trabajo o en el análisis costo-beneficio de acuerdo al procedimiento para evaluar el impacto de la capacitación, PO.C5.1.06 - Inventario didáctico y de recursos materiales y financieros - Bitácora de proyecto - Cuidado de los bienes propiedad del cliente - compras y contratación de servicios (requisiciones, términos de referencia) 	<p>7.2.3, 7.3, 7.4, 7.5.1 7.5.3, 7.5.4, 7.6,</p>	
<p>Los documentos deben estar correctamente identificados para su trazabilidad</p>			



Núm.	Cuestionamiento	Requisito ISO-9001	Hallazgos Descripción
6.	VERIFICACIÓN <ul style="list-style-type: none">- Confirmar el cumplimiento de los requisitos del cliente a través de:- Informes de avance, internos y cuando aplique externos (registros)- Registros de cumplimiento del plan de calidad, FI.CO.4.12- Registros de revisiones con el cliente: minutos de reunión, correos electrónicos, etc. (registros)- Registro y atención de no conformidades y quejas- Implantación de acciones, correctivas, preventivas o de mejora	7.2.3, 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.5	
7.	ENTREGA DEL SERVICIO <ul style="list-style-type: none">- Informe final (registro)- Entrega-recepción (registro)- Evaluación de la satisfacción del cliente (registro)	8.2.1	
8.	CONTROL DEL EXPEDIENTE <ul style="list-style-type: none">- Listado de acervo técnico, GI.CO.4.06- Identificación (determinante de área, serie documental)- Almacenamiento de registros operativos- Protección y recuperación: (clasificación de inf. en confidencial o reservada, forma de préstamo de la inf.)- Tiempo de retención y disposición de los registros (catálogo de disposición documental)	4.2.4	

Núm. de auditoría: 6
Fecha: 2016-05-17

Área a auditar	Proceso	Auditores
Subcoordinación de Desarrollo Institucional	Documentos de referencia	

Núm.	Cuestionamiento	Requisito ISO-9001	Hallazgos Descripción
1.	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	4.1	
	- Misión y Visión	5.3,	
	- Procesos del SGC	5.4	
	- Procesos certificados		
	- Procesos de trabajo del área:		
	▪ Entradas, salidas,		
	▪ Proveedores, clientes,		
	▪ Controles, recursos,		
	▪ Secuencia e interacción con otros procesos (directivos y adjetivos)		
	- Establecimiento y revisión de política y objetivos institucionales de la calidad		

Núm.	Cuestionamiento	Requisito ISO-9001	Hallazgos Descripción
2.	<p>PLANEACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> - Definición de responsabilidades - Comunicación interna: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Retroalimentación - Distribución de recursos e información para la operación y seguimiento de los procesos - Proceso de Capacitación Externa - Autorización de programa abierto - Determinación de la competencia del personal que participa en los proyectos o presta servicios - Gestión del infraestructura y ambiente de trabajo - Revisión de contratos, anexos técnicos y apertura de proyecto - Aprobación de planes de calidad - Comunicación con el cliente - Autorización de compras y contratación de servicios - Controles de para la realización de proyectos - Identificación y trazabilidad de los proyectos - Disposiciones para la protección de bienes propiedad del cliente 	<p>5.5.1, 5.5.3, 6.1, 6.2, 6.3, 6.4, 7.1, 7.2, 7.4, 7.5.1, 7.5.3, 7.5.4</p>	

Núm.	Cuestionamiento	Requisito ISO-9001	Hallazgos Descripción
3.	<p>SEGUIMIENTO</p> <ul style="list-style-type: none"> - Al plan de calidad, FI.CO.4.12 - Proceso de prestación de servicios tecnológicos - Al avance de proyectos, FI.CO.2.01 - proceso de Centro de Capacitación - Seguimiento a las solicitudes recibidas - Proceso de Centro de Capacitación - Seguimiento a la prestación de servicios - Proceso de Capacitación externa - A la impartición de eventos - A la satisfacción del clientes, FI.CO.4.17 - A los objetivos de calidad - A los resultados de auditorías - A la atención de clientes, portal de quejas. 	<p>8.2.1, 8.2.3, 8.2.4, 8.3</p>	
4.	<p>ANÁLISIS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Del proceso (eficacia) - De los resultados de auditorías - De la satisfacción del cliente - De las acciones correctivas y preventivas implantadas - Mejoras implantadas 	<p>8.4, 8.5</p>	



Núm.	Cuestionamiento	Requisito ISO-9001	Hallazgos Descripción
5.	<p>CONTROL DE DOCUMENTOS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Registro de documentos, Fi.C0.4.13 - Actualización o cancelación de documentos, Fi.C0.4.15 - Distribución o retiro de documentos, Fi.C0.4.14 	4.2.3	
6.	<p>CONTROL DE REGISTRO</p>	4.2.4	
6a	<p>Subcoordinador</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Protección y recuperación: (clasificación de inf. en confidencial o reservada, forma de préstamo de la inf.) 		
6b	<p>Secretaría</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Minutarios de correspondencia de entrada y salida, Fi.C7.3.46 y Fi.C7.3.49 ▪ Tramitación de correspondencia, Fi.C7.3.48 ▪ Identificación (determinante de área, serie documental) ▪ Almacenamiento de registros operativos ▪ Tiempo de retención y disposición de los registros (catálogo de disposición documental) 		



Núm. de auditoría: _____
Fecha: _____

Área a auditar	Proceso	Audidores
DP-0626.01 Mand. Cert.	Prestación de servicios tecnológicos, servicios de capacitación externa, servicios del centro de capacitación	F. Henares Elizabeth P.
Norma ISO 9001 y documentos del SGC		
Documentos de referencia		

Núm.	Cuestionamiento	Requisito ISO-9001	Hallazgos Descripción
1.	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	4.1, 5.3	
	- Misión y visión del IMTA		
	- Procesos del SGC		
	- Procesos certificados		
	- Política de la calidad		
	- Objetivos institucionales de la calidad		
	- Procesos relacionado con el área de trabajo (sustantivo):		
	▪ Entradas, salidas		
	▪ Proveedores, clientes		
	▪ Secuencia Interacción con otros procesos (directivos y adjetivos)		
	▪ Controles, recursos		

Núm.	Cuestionamiento	Requisito ISO-9001	Hallazgos Descripción
2.	<p>PLANEACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> - Planificación del apoyo del sistema de calidad en su área - Gestión de recursos para implementar y mantener el sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia - Mecanismos de comunicación interna / retroalimentación 	<p>5.4.2 a 5.5.3 6.1 a</p>	
3.	<p>SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> - Resultados del plan de seguimiento y medición del proceso 	<p>8.2.3 8.2.4</p>	
4.	<p>CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORMES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Registro de productos no conformes 	<p>8.3</p>	
5.	<p>MEJORA</p> <ul style="list-style-type: none"> - Implantación y seguimiento de acciones correctivas (incluye quejas) - Implantación y seguimiento de acciones preventivas - Implantación y seguimiento de acciones de mejora y Oportunidades de mejora 	<p>8.5.2 8.5.3 8.5.1</p>	
6.	<p>CONTROL DE EXPEDIENTES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Listado de acervo técnico, Gl.C0.4.06 - Identificación (determinante de área, serie documental) - Almacenamiento de registros operativos - Protección y recuperación: (clasificación de inf. en confidencial o reservada, forma de préstamo de la inf.) - Tiempo de retención y disposición de los registros (catálogo de disposición documental) 	<p>4.2.4</p>	



Núm. de auditoría: 4
Fecha: 2006-05-15

Área a auditar	Proceso
DP 05031.3 Programa de Capacitación externa de la Gerencia de Servicios a Usuarios	Audidores

Núm.	Cuestionamiento	Requisito ISO-9001	Hallazgos Descripción
1.	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	- Misión y visión del IMTA	4.1,	
	- Procesos del SGC	5.3 d)	
	- Procesos certificados		
	- Política de la Calidad		
	- Objetivos institucionales de la Calidad		
	- Proceso relacionado con el área de trabajo (sustantivo):		
	▪ Entradas, salidas		
	▪ Proveedores, clientes		
	▪ Secuencia Interacción con otros procesos (directivos y adjetivos)		
	▪ Controles, recursos		
	▪ Seguimiento y medición del proceso		



Núm.	Cuestionamiento	Requisito ISO-9001	Hallazgos Descripción
2.	NEGOCIACIÓN DEL PROYECTO - Determinación de requisitos del cliente (elaboración de propuestas, cotizaciones, o términos de referencia)	7.2.1	
3.	CONTRATACIÓN (Revisión de requisitos) - Contrato o convenio, Gl.C0.3.01 (registro) - Anexo técnico, Fl.C0.4.42 (registro) - Registro de modificaciones (registro) Comparar que los datos de ambos documentos sean acordes, nombre, precio, fechas de realización	7.2.2, 7.2.3	
4.	CONTROL INTERNO (planificación de la realización del servicio) - Sustento del programa abierto (puede ser un diagnóstico de necesidades de capacitación) - Apertura de proyecto, Fl.C0.2.03, Plan de calidad, Fl.C0.4.12 y SIF (registros) tanto para proyecto contratados como para programa abierto Revisar que los datos de contratación sean iguales, identificar necesidades de capacitación o asistencia técnica del servicio, verificar la competencia del personal y las exclusiones Verificar que el plan de calidad tenga al menos sean 3 actividades del proyecto Verificar que los datos en papel, sean los mismos que estén dados de alta en el Capre	7.1, 6.2.2	



Núm.	Cuestionamiento	Requisito (ISO-9001)	Hallazgos Descripción
5.	<p>EJECUCIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> - Evidencia de preparación pedagógica o de formación como instructor (registro) de la persona que impartirá la capacitación - Programa didáctico y guía de instrucción, conforme al procedimiento para elaborar planes y programas de capacitación, PO.C5.1.02 (registro) - Materiales didácticos, de acuerdo al procedimiento para elaborar materiales didácticos, PO.C5.1.04 - Instrumentos de evaluación de la capacitación de acuerdo al procedimiento para la evaluación integral de cursos de capacitación, PO.C5.1.05 - En su caso evaluación del impacto de la capacitación. Puede ser enfocada hacia la repercusión del aprendizaje en el desempeño del trabajo o en el análisis costo-beneficio de acuerdo al procedimiento para evaluar el impacto de la capacitación, PO.C5.1.06 - Inventario didáctico y de recursos materiales y financieros - Bitácora de proyecto - Cuidado de los bienes propiedad del cliente - compras y contratación de servicios (requisiciones, términos de referencia) <p>Los documentos deben estar correctamente identificados para su trazabilidad</p>	<p>7.2.3, 7.3, 7.4, 7.5.1 7.5.3, 7.5.4, 7.6,</p>	

LISTA DE VERIFICACIÓN / JEFATURA DE PROYECTO / CAPACITACIÓN EXTERNA

Núm.	Cuestionamiento	Requisito ISO-9001	Hallazgos Descripción
6.	<p>VERIFICACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> - Confirmar el cumplimiento de los requisitos del cliente a través de: - Informes de avance, internos y cuando aplique externos (registros) - Registros de cumplimiento del plan de calidad, FI.CO.4.12 - Registros de revisiones con el cliente: minutos de reunión, correos electrónicos, etc. (registros) - Registro y atención de no conformidades y quejas - Implantación de acciones, correctivas, preventivas o de mejora 	<p>7.2.3, 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.5</p>	
7.	<p>ENTREGA DEL SERVICIO</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informe final (registro) - Entrega-recepción (registro) - Evaluación de la satisfacción del cliente (registro) 	8.2.1	
8.	<p>CONTROL DEL EXPEDIENTE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Listado de acervo técnico, GI.CO.4.06 - Identificación (determinante de área, serie documental) - Almacenamiento de registros operativos - Protección y recuperación: (clasificación de inf. en confidencial o reservada, forma de préstamo de la inf.) - Tiempo de retención y disposición de los registros (catálogo de disposición documental) 	4.2.4	



Plan de auditoría

FPEC03301

INSTITUTO MEXICANO DE TECNOLOGIA DEL AGUA.

No. de Solicitud: SCSGC-03023
Idioma: ESPAÑOL
NACE (*): Sector 34 Y 37

Organización: INSTITUTO MEXICANO DE TECNOLOGIA DEL AGUA.
Documento de Referencia: NMX-CC-9001-IMNC-2000 / COPANT / ISO 9001-2000/ ISO 9001:2000
Domicilio: Paseo Cuauhnahuac No 8532 C. P. 62550 Progreso, Jutepec, Morelos, Estados Unidos Mexicanos.
Objetivo: Realizar la auditoría de re-certificación al Sistema de Gestión de la Calidad y verificar el grado de cumplimiento del Sistema de Gestión de la Calidad conforme al documento de referencia.

Alcance: Prestación de servicios tecnológicos en materia de: tratamiento y calidad del agua, riego y drenaje, hidrología, hidráulica, desarrollo profesional e institucional, comunicación, participación e información; - Servicios de capacitación externa; - Servicios del centro de capacitación; - Prestación de servicios administrativos para servicios externos. **Complejidad ambiental:** No aplica

HORARIO	PROCESO/ ACTIVIDAD -REQUISITO/ CRITERIO	TÉCNICO EN EVALUACIÓN	CONTACTO	AREA / SITIO
9:30-10:00	Reunión de apertura	Ing. Ubaldo SANCHEZ (auditor Líder) /Ing. Antonio BRISEÑO (Auditor sector 34 y 37)/ Ing. Reyna CARREÑO (Auditor sector 34 y 37) / Lic. Noé MELESIO (auditor sector 34)		
10:00-14:00	En la evaluación de los procesos de: Planeación, revisión por la dirección y comunicación interna. Se verificarán los requisitos del documento de referencia siguientes: 4.1, 4.2, 5.1, 5.2, 5.3, 5.4.1, 5.4.2, 5.5.1, 5.5.2, 5.5.3, 5.6.1, 5.6.2, 5.6.3, 6.1, 8.1, 8.2.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.4, 8.5.1 (incluye acciones de oportunidades de mejora de la última auditoría del IMNC), 8.5.2 (incluye acciones correctivas de la última auditoría del IMNC), 8.5.3	Ing. Ubaldo SANCHEZ		
10:00-14:00	En la evaluación del proceso de: Realización de servicios tecnológicos (servicio en materia de tratamiento y calidad del agua) Se verificarán los requisitos del documento de referencia siguientes: 4.1, 4.2, 6.1, 6.3, 6.4, 7.1, 7.2.1, 7.2.2, 7.2.3, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.3.5, 7.3.6, 7.3.7, 7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 7.5.4, 7.5.5, 7.6, 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.4, 8.5.1, 8.5.2 (incluye acciones de quejas de clientes), 8.5.3, confirmación del sector.	Ing. Antonio BRISEÑO		
10:00-14:00	En la evaluación del proceso de: Realización de servicios tecnológicos (servicio de hidráulica) Se verificarán los requisitos del documento de referencia siguientes: 4.1, 4.2, 6.1, 6.3, 6.4, 7.1, 7.2.1, 7.2.2, 7.2.3, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.3.5, 7.3.6, 7.3.7, 7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 7.5.4, 7.5.5, 7.6, 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.4, 8.5.1, 8.5.2 (incluye acciones de quejas de clientes), 8.5.3, confirmación del sector.	Ing. Reyna CARREÑO		

FECHA: 2006-06-26

COORDINACIÓN DE ASESORES
GRUPO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

ATENTA NOTA NÚM. RJE/GGC.- 35


Jiutepec, Morelos, 26 de abril de 2005

M.C JORGE HIDALGO TOLEDO
COORDINADOR DE DESARROLLO PROFESIONAL E INSTITUCIONAL
PRESENTE

Agradezco a usted las facilidades brindadas para el desarrollo de las auditorías internas realizadas del 07 al 20 de abril en el área a su cargo; como resultado de dicha auditoría le informo que se detectaron 10 oportunidades de mejora, mismas que deberán ser atendidas en un plazo no mayor a 20 días hábiles a partir de esta fecha.

Sin otro particular, quedo a sus órdenes para cualquier aclaración.

ATENTAMENTE:


ING. NEFTALÍ FLORES GUZMÁN
AUDITOR LÍDER



C. c. p. Dr. Álvaro A. Aldama Rodríguez.- Director General.- Presente.
Ing. Luis R. Álvarez Abad.- Coordinador de Asesores.- Presente

Núm. de auditoría: DP-05

Tipo de auditoría: interna de calidad

Informe de auditoría
Desarrollo Profesional e Institucional

Sistema de Gestión de la Calidad
26 de Abril de 2005

Núm. de auditoría: DP-05

Tipo de auditoría: Interna

1. Objetivo y alcance de la auditoría

- Verificar la conformidad del sistema con respecto a los requisitos establecidos en la norma ISO 9001 para los procesos certificados: Prestación de servicios tecnológicos, prestación de servicios de capacitación y servicios del centro de capacitación.
- Mantener y dar seguimiento al Sistema de Gestión de la Calidad y la certificación de los procesos.
- Contribuir a la mejora del Sistema de Gestión de la Calidad

2. Entrevistas realizadas

Área auditada	Fecha y hora	Auditado	Equipo auditor
Coordinación	7 abril 2005 10:20 – 12:00 h	Jorge Hidalgo T.	
Enlace Administrativo	8 abril 2005 16:00 – 18:00 h	Roberto Salgado C.	Teo Escobedo, Patricia Lagos y Reyna Álvarez
Jefe de proyecto de Calidad	13 abril 2005 16:00 – 18:00 h	Enrique Pimentel S.	Neftalí Flores y Elizabeth Peña
Subcoordinación de Tecnología Educativa	13 abril 2005 10:00 -13:00 h	Antonio Romero C.	
Programa de capacitación abierta. DP-0417	11 abril 2005 16:00 -18:00 h	Carlos Zayas S.	Teo Escobedo Patricia Lagos y Reyna Álvarez
Servicios del Centro de Capacitación. DP-0407	12 abril 2005 16:00 -18:00 h	Fernando Lozano A.	Neftalí Flores y Elizabeth Peña
Subcoordinación de Tecnología Informática	14 abril 2005 12:00 -14:00 h	Rosario Pérez S. <i>Rosario</i>	
Sistema para la evaluación del impacto social de programas ambientales SEISO. DP-0430	14 abril 2005 10:00 -12:00 h	Clara Levi L. <i>Clara</i>	
Subcoordinación de Tecnología Económica y Financiera del Agua	20 abril 2005 16:00 -18:00 h	Gustavo Ortiz R. <i>Gustavo</i>	Teo Escobedo, Patricia Lagos y Reyna Álvarez
Elaboración de procedimientos institucionales del organismo operador ASyT. DP-0424	15 abril 2005 16:00 -18:00 h	Arturo Talavera R.	
Subcoordinación de Desarrollo Institucional	15 abril 2005 09:30 - 11:30h	Rita Vázquez del Mercado y A.	
Descubre una cuenca: el río Colorado. DP0428	12 abril 2005 10:30 - 12:30h	Guillermo Laríos	

Núm. de auditoría: DP-05
Tipo de auditoría: Interna

3. Responsable del área auditada

Nombre M. C. Jorge Hidalgo Toledo Cargo: Coordinador

4. Fechas de realización de la auditoría

Fecha de reunión de apertura: 07 de abril de 2005 Hora de reunión de apertura: 10:00h

Fecha de reunión de cierre: 26 de abril de 2005 Hora de reunión de cierre: 16:30h

5. Norma de referencia utilizada para la auditoría del Sistema de Gestión de la Calidad

Norma ISO 9001 "Sistema de gestión de la calidad – Requisitos".

6. Documentos de referencia aplicables al alcance de la auditoría

Manual Institucional de la Calidad.

Manual de procesos de la Coordinación.

Documentos operativos.

7. Lista de verificación

- ✧ Coordinación
- ✧ Subcoordinación
- ✧ Jefe de proyecto de Calidad
- ✧ Enlace administrativo
- ✧ Jefatura de proyecto
- ✧ Jefe de proyecto del Centro de Capacitación

8. Resumen de no conformidades y oportunidades de mejora

Núm.	Área evaluada	Requisito ISO-9001	Descripción	NC	OM
1.	Subcoordinación de Tecnología Educativa	4.1 e	Analizar los planes de seguimiento y medición de los procesos (2004) del Centro de Capacitación y de Capacitación Externa para aplicarse en el presente año.		√
2.		8.3. y 8.5	Analizar las no conformidades recibidas hasta la fecha y proponer e implantar las acciones necesarias.		√

Núm. de auditoría: DP-05

Tipo de auditoría: Interna

Núm.	Área evaluada	Requisito ISO-9001	Descripción	NC	OM
3.	DP-0417	4.2.4	La formalización del programa de capacitación abierta con las áreas técnicas debe estar aprobado en tiempo y registrar el formato que se está utilizando.		√
4.		8.2.1	Analizar los resultados obtenidos de la evaluación de los cursos del programa 2004.		√
5.	Subcoordinación de Tecnología informática	4.2.3	Dar de alta los formatos que se utilizan en la subcoordinación.		√
6.	DP-0430	8.5.3	Documentar la acción preventiva relacionada con la selección de los encuestadores.		√
7.		7.4.1	Evaluar a los proveedores de servicios recontractados (prestación de servicios informáticos, estadísticos, otros).		√
8.	Subcoordinación de Desarrollo Institucional	4.2.3	Integrar al control de documentos el material didáctico generado por el área, así como los formatos que se utilizan en educación ambiental.		√

9. Conclusiones

Fortalezas:

- ✧ En la Coordinación se tiene un grupo interno para el mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad integrado por el Coordinador, los cuatro Subcoordinadores, los cuatro auditores internos de calidad (incluyendo el Jefe del proyecto de mantenimiento del SGC en el área) y el Enlace administrativo.
- ✧ En la Coordinación se está implementando un sistema de administración de archivos (SAA), el cual permite mejorar el control y acceso de los registros del área y del SGC.
- ✧ En el Centro de Capacitación se está trabajando en la mejora de su proceso a través del rediseño del mismo y la simplificación de sus documentos.
- ✧

Núm. de auditoría: DP-05
Tipo de auditoría: Interna

Debilidad:

- Se encontró que algunas personas desconocen los procesos sustantivos del área, así como su interacción con los procesos directivos (planeación, comunicación y revisión) y de apoyo (adquisiciones, pagaduría, ingresos propios y presupuestos).

Observaciones:

- Algunos jefes de proyecto solicitaron tener acceso a los detalles de los gastos de su proyecto, dentro del sistema Copre.
- Se han llevado a cabo acciones correctivas y de mejora, sin embargo algunas de éstas no han sido documentadas.
- Las funciones de las Subcoordinaciones de Tecnología Informática, de Tecnología Económica y Financiera del Agua y de Desarrollo Institucional no están actualizadas en el Manual de Organización.
- Es importante llevar el seguimiento detallado y en tiempo, de la verificación de los planes de calidad conforme el desarrollo de las actividades planteadas.

Elaboró:

Aprobó: responsable
del Grupo de Gestión
de la Calidad y
Auditor líder

Auditor líder

Audidores

Ing. Neftalí
Flores Guzmán
25/abril/2005

Elizabet Peña
Montiel
25/abril/2005

Patricia Lagos
Prado
25/abril/2005

Keyna Álvarez
Rodríguez
25/abril/2005

M.C. Teo Escobedo
López
25/abril/2005



**COORDINACIÓN DE ASESORES
GRUPO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

ATENTA NOTA NÚM. RJE/GGC.- 74

Jiutepec, Morelos, 8 de octubre de 2004

**M. EN C. JORGE A. HIDALGO TOLEDO
COORDINADOR DE DESARROLLO PROFESIONAL
E INSTITUCIONAL
PRESENTE**

Agradezco a usted las facilidades brindadas para el desarrollo de la auditoría interna realizada del 15 de septiembre al 28 de septiembre en el área a su digno cargo, como resultado de dicha auditoría le informo que se detectó una no conformidad, y once oportunidades de mejora, dada la importancia estratégica de esta área solicito que en un plazo no mayor a veinte días hábiles se presente un programa de implantación de acciones correctivas para eliminar las causas de las no conformidades y de acciones de mejora que incrementen la capacidad del proceso en su área.

Sin otro particular por el momento, quedo a sus órdenes para cualquier aclaración al respecto.

**ATENTAMENTE
AUDITOR LÍDER**

M. en C. JAVIER CASTRO SILLER



C. c. p. Dr. Álvaro A. Aldama Rodríguez.- Director General.- Presente.
Ing. Luis R. Álvarez Abad.- Coordinador de Asesores.- Presente
Archivo.

Núm. de auditoría: DP-04

Tipo de auditoría: Interna de calidad

1. Objetivo y alcance de la auditoría

La auditoría tuvo como objetivo verificar la implantación del Sistema de Gestión de la Calidad y su aplicación en la Coordinación, particularmente en el desarrollo de los proyectos para la prestación de servicios tecnológicos.

Para las actividades de verificación de la conformidad se consideraron un proyecto terminado y tres en proceso de ejecución.

2. Entrevistas realizadas

Área auditada	Fecha y hora	Auditado	Equipo auditor	
			Auditor líder	Auditor
Coordinación	15 de septiembre 10:30 a 13:45 h	Jorge A. Hidalgo		
Subcoordinación de Tecnología Informática	20 de septiembre 10:00 a 14:30 h	A. Rosario Pérez		
Subcoordinación de Tecnología Educativa	21 de septiembre 10:00 a 13:30 h	Antonio Romero		
Subcoordinación de Desarrollo Institucional	22 de septiembre 10:00 a 12:00 h	Rita Vázquez	Javier Castro	José A. Aguilar
Subcoordinación de Tecnología Económica y Financiera del Agua	28 de septiembre 16:00 a 17:30 h	Gustavo A. Ortiz		
Proyecto DP-0353	20 de septiembre 16:00 a 18:00 h	Clara Levi		
Proyecto DP-0417	21 de septiembre 16:00 a 18:00 h	Carlos Zayas		
Proyecto DP-0432	23 de septiembre 16:00 a 18:00 h	Rosalinda Uribe		
Proyecto DP-0424	28 de septiembre 10:00 a 12:00 h	Arturo Talavera		

Núm. de auditoría: DP-04
Tipo de auditoría: Interna de calidad

3. Responsable del área auditada

Nombre: M. en C. Jorge A. Hidalgo

Cargo: Coordinador

4. Fechas de realización de la auditoría

Fecha de reunión de apertura: 15 de septiembre de 2004 Hora de reunión de apertura: 10:00 h

Fecha de reunión de cierre: 8 de octubre de 2004 Hora de reunión de cierre: 17:00 h

5. Norma de referencia utilizada para la auditoría del Sistema de Gestión de la Calidad

- Norma ISO-9001:2000.

6. Documentos de referencia aplicables al alcance de la auditoría

- Documentos del sistema de gestión de la calidad (procedimientos, especificaciones y guías)
- Documentos relacionados con el proceso de prestación de servicios tecnológicos a través de proyectos en materia de Desarrollo Profesional e Institucional.

7. Listas de verificación

- Coordinaciones
- Subcoordinaciones
- Jefaturas de proyecto

Núm. de auditoría: DP-04

Tipo de auditoría: Interna de calidad

8. Resumen de no conformidades y oportunidades de mejora

Núm.	Área evaluada	Requisito ISO-9001	Descripción	NC	OM
1	Subcoordinación de Tecnología Informática	4.2.3	No se cumple con la especificación institucional para el uso de bitácoras en el proyecto de la Subcoordinación.	√	
2		5.5.1	Clarificar las funciones registradas en el Manual de Gestión de Procesos de la Subcoordinación, con relación a las establecidas en el Manual de Organización del IMTA.		√
3	Subcoordinación de Tecnología Educativa	8.2.4	Reforzar los mecanismos de revisión de los productos antes de su entrega al cliente.		√
4		8.4	Reforzar el análisis de los registros de satisfacción del cliente con el fin de mejorar la eficacia del proceso.		√
5		8.5.1 y 8.5.3	Reforzar las acciones preventivas y de mejora documentando su realización.		√
6	Subcoordinación de Tecnología Económica y Financiera	5.5.1	Clarificar las funciones registradas en el Manual de Gestión de Procesos de la Subcoordinación, con respecto a las especificadas en el Manual de Organización del IMTA.		√
7		6.2.2	Asegurar que se lleve a cabo la actualización de la currícula del personal de la Subcoordinación en la IMTANet.		√
8	Proyecto DP-0417	4.2.4	Adecuar la bitácora a la especificación institucional correspondiente EI.CO.4.07.		√
9		7.3	Revisar el llenado de los formatos del procedimiento de diseño de productos, en particular a lo relacionado con los requerimientos de: revisión, verificación y validación.		√

Núm. de auditoría: DP-04

Tipo de auditoría: Interna de calidad

10	Proyecto DP-0424	7.1	Asegurar que las revisiones del plan de calidad sean firmadas.	√
11		8.3	Asegurar que los registros de producto no conforme levantadas al proyecto y sus acciones correctivas realizadas, estén integradas en el expediente de proyecto.	√
12		7.1 d	Asegurar que se documente cualquier desviación conforme a lo programado y elaborar un plan de acción para su corrección.	√

9. Conclusiones

De acuerdo con los resultados de la auditoría, se presentan los siguientes comentarios:

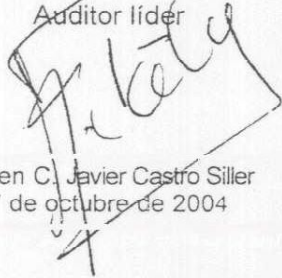
FORTALEZAS:

- El personal entrevistado mostró apertura y disposición para llevar a cabo la auditoría interna de calidad.
- Los entrevistados conocen y manejan adecuadamente el Sistema de Gestión de la Calidad.
- La implantación del Sistema de Gestión de la Calidad y su aplicación en la Coordinación de Desarrollo Profesional e Institucional, cumple con los criterios de la auditoría.

CONCLUSIÓN:

- Es importante que la Coordinación como dueña del "proceso de prestación de servicios de capacitación externa" promueva, en las diferentes áreas del IMTA, la aplicación de este proceso junto con sus procedimientos institucionales correspondientes. Esta actividad la podría realizar con el Grupo de Gestión de la Calidad.
- Es conveniente que todo el personal de la Coordinación tenga actualizado su currícula en la IMTANet.
- Es conveniente mantener programas de capacitación permanentes en materia de gestión de la calidad y manejo de la documentación de calidad en IMTANet.

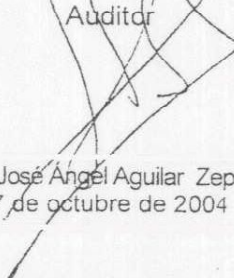
Auditor Líder



M. en C. Javier Castro Siller
7 de octubre de 2004

Elaboró:

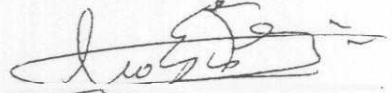
Auditor



Biól. José Ángel Aguilar Zepeda
7 de octubre de 2004

Aprobó:

Responsable del Grupo de
Gestión de la Calidad



M. en C. Teo Escobedo López
7 de octubre de 2004



Núm. de auditoría: 6
Fecha: 2006-05-09

Área a auditar	Proceso	Audidores
Documentos de referencia		

Núm.	Cuestionamiento	Requisito ISO-9001	Hallazgos Descripción
1.	<p>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</p> <ul style="list-style-type: none"> - Misión y visión del IMTA - Procesos del SGC - Procesos certificados - Política de la calidad - Objetivos institucionales de la calidad - Proceso relacionado con el área de trabajo (sustantivo): <ul style="list-style-type: none"> ▪ Entradas, salidas ▪ Proveedores, clientes ▪ Secuencia, interacción con otros procesos (directivos y adjetivos) ▪ Controles, recursos ▪ Seguimiento y medición del proceso 	<p>4.1</p> <p>5.3 d)</p>	



Núm.	Cuestionamiento	Requisito ISO-9001	Hallazgos Descripción
2.	NEGOCIACIÓN DEL PROYECTO - Determinación de requisitos del cliente (elaboración de propuestas, cotizaciones, o términos de referencia)	7.2.1	
3.	CONTRATACIÓN (Revisión de requisitos) - Contrato o convenio , Gl.C0.3.01 (registro) - Anexo técnico, Fl.C0.4.42 (registro) - Registro de modificaciones (registro) Comparar que los datos de ambos documentos sean acordes, nombre, precio, fechas de realización	7.2.2, 7.2.3	
4.	CONTROL INTERNO (planificación de la realización del servicio) - Apertura de proyecto, Fl.C0.2.03, Plan de calidad, Fl.C0.4.12 y SIF (registros) Revisar que los datos de contratación sean iguales, identificar necesidades de capacitación o asistencia técnica del servicio, verificar la competencia del personal y las exclusiones Verificar que el plan de calidad tenga al menos sean 3 actividades del proyecto Verificar que los datos en papel, sean los mismos que estén dados de alta en el Copre	7.1, 6.2.2	



Núm.	Cuestionamiento	Requisito ISO-9001	Hallazgos Descripción
5.	<p>EJECUCIÓN</p> <p>Cumplimiento de las actividades programadas en la apertura de proyecto, según aplique verificar los registros correspondientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Facilidades para el desarrollo del proyecto (disponibilidad de información, instrucciones de trabajo, equipo apropiado, etc.) - Bitácoras de proyecto - Diseño y desarrollo - Control de equipos de medición y prueba - Cuidado de los bienes propiedad del cliente - Asistencia técnica en servicio - compras y contratación de servicios (requisiciones, términos de referencia) <p><i>Los documentos deben estar correctamente identificados para su trazabilidad</i></p>	<p>7.2.3, 7.3, 7.4, 7.5.1 7.5.3, 7.5.4, 7.6,</p>	
6.	<p>VERIFICACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> - Confirmar el cumplimiento de los requisitos del cliente a través de: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Informes de avance, internos y cuando aplique externos (registros) ▪ Registros de cumplimiento del plan de calidad, F.I.C0.4.12 ▪ Registros de revisiones con el cliente: minutas de reunión, correos electrónicos, etc. (registros) ▪ Registro y atención de no conformidades y quejas ▪ Implantación de acciones, correctivos, preventivos o de mejora 	<p>7.2.3, 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.5</p>	

Núm.	Cuestionamiento	Requisito ISO-9001	Hallazgos Descripción
7.	<p>ENTREGA DEL SERVICIO</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informe final (registro) - Entrega-recepción (registro) - Evaluación de la satisfacción del cliente (registro) 	8.2.1	
8.	<p>CONTROL DEL EXPEDIENTE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Listado de acevo técnico, Gl.CO.4.06 - Identificación (determinante de área, serie documental) - Almacenamiento de registros operativos - Protección y recuperación: (clasificación de inf. en confidencial o reservada, control de préstamo de la información) - Tiempo de retención y disposición de los registros (catálogo de disposición documental) 	4.2.4	

Área a auditar	Proceso	Audidores
<p>Cuestionamiento</p> <p>1. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</p> <ul style="list-style-type: none"> - Misión y Visión - Procesos del SGC - Procesos certificados - Procesos de trabajo del área: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Entradas, salidas, ▪ Proveedores, clientes, ▪ Controles, recursos, ▪ Secuencia e interacción con otros procesos (directivos y adjetivos) - Establecimiento y revisión de política y objetivos institucionales de la calidad 	<p>Requisito ISO-9001</p> <p>4.1 5.3, 5.4</p> <p>Documentos de referencia</p> <p><i>Procs de compra entre otros</i></p>	<p>Hallazgos Descripción</p>

Núm.	Cuestionamiento	Requisito ISO-9001	Hallazgos Descripción
2.	<p>PLANEACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> - Definición de responsabilidades - Comunicación interna: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Retroalimentación - Distribución de recursos e información para la operación y seguimiento de los procesos - Proceso de Capacitación Externa - Autorización de programa abierto - Determinación de la competencia del personal que participa en los proyectos o presta servicios - Gestión del infraestructura y ambiente de trabajo - Revisión de contratos, anexos técnicos y apertura de proyecto - Aprobación de planes de calidad - Comunicación con el cliente - Autorización de compras y contratación de servicios - Controles de para la realización de proyectos - Identificación y trazabilidad de los proyectos - Disposiciones para la protección de bienes propiedad del cliente 	<p>5.5.1, 5.5.3, 6.1, 6.2, 6.3, 6.4, 7.1, 7.2, 7.4, 7.5.1, 7.5.3, 7.5.4</p>	

Núm.	Cuestionamiento	Requisito ISO-9001	Hallazgos Descripción
3.	SEGUIMIENTO	8.2.1, 8.2.3, 8.2.4, 8.3	
	- Al plan de calidad, FI.C0.4.12		
	- Proceso de prestación de servicios tecnológicos - Al avance de proyectos, FI.C0.2.01		
	- proceso de Centro de Capacitación - Seguimiento a las solicitudes recibidas		
	- Proceso de Centro de Capacitación - Seguimiento a la prestación de servicios		
	- Proceso de Capacitación externa - A la impartición de eventos		
	- A la satisfacción del clientes, FI.C0.4.17		
	- A los objetivos de calidad		
	- A los resultados de auditorías		
	- A la atención de clientes, portal de quejas.		
4.	ANÁLISIS	8.4, 8.5	
	- Del proceso (eficacia)		
	- De los resultados de auditorías		
	- De la satisfacción del cliente		
	- De las acciones correctivas y preventivas implantadas		
	- Mejoras implantadas		

Núm.	Cuestionamiento	Requisito ISO-9001	Hallazgos Descripción
5.	<p>CONTROL DE DOCUMENTOS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Registro de documentos, Fl.C0.4.13 - Actualización o cancelación de documentos, Fl.C0.4.15 - Distribución o retiro de documentos, Fl.C0.4.14 	4.2.3	
6.	<p>CONTROL DE REGISTRO</p>	4.2.4	
6a	<p>Subcoordinador</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Protección y recuperación: (clasificación de inf. en confidencial o reservada, forma de préstamo de la inf.) 		
6b	<p>Secretaría</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Minutarios de correspondencia de entrada y salida, Fl.C7.3.46 y Fl.C7.3.49 ▪ Tramitación de correspondencia, Fl.C7.3.48 ▪ Identificación (determinante de área, serie documental) ▪ Almacenamiento de registros operativos ▪ Tiempo de retención y disposición de los registros (catálogo de disposición documental) 		



SECRETARÍA DE
MEDIO AMBIENTE Y
RECURSOS NATURALES

LISTA DE VERIFICACIÓN / JEFATURA DE PROYECTO / SERVICIOS TECNOLÓGICOS



INSTITUTO MEXICANO
DE TECNOLOGÍA DEL AGUA

Núm. de auditoría: 06
Fecha: 2006-05-12

Área a auditar	Proceso	Audidores
DP-0552.1 Dtlas de las Procesos de agua con anexos de agua de lluvia (interno)	Documentos de referencia	

Núm.	Cuestionamiento	Requisito ISO-9001	Hallazgos Descripción
1.	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	- Misión y visión del IMTA	4.1	
	- Procesos del SGC	5.3 d)	
	- Procesos certificados		
	- Política de la calidad		
	- Objetivos institucionales de la calidad		
	- Proceso relacionado con el área de trabajo (sustantivo):		
	▪ Entradas, salidas		
	▪ Proveedores, clientes		
	▪ Secuencia, interacción con otros procesos (directivos y adjetivos)		
	▪ Controles, recursos		
	▪ Seguimiento y medición del proceso		

Núm.	Cuestionamiento	Requisito ISO-9001	Hallazgos Descripción
2.	<p>NEGOCIACIÓN DEL PROYECTO</p> <ul style="list-style-type: none"> - Determinación de requisitos del cliente (elaboración de propuestas, cotizaciones, o términos de referencia) 	7.2.1	
3.	<p>CONTRATACIÓN (Revisión de requisitos)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Contrato o convenio , Gl.C0.3.01 (registro) - Anexo técnico, Fl.C0.4.42 (registro) - Registro de modificaciones (registro) <p>Comparar que los datos de ambos documentos sean acordes, nombre, precio, fechas de realización</p>	7.2.2, 7.2.3	
4.	<p>CONTROL INTERNO (planificación de la realización del servicio)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Apertura de proyecto, Fl.C0.2.03, Plan de calidad, Fl.C0.4.12 y SIF (registros) <p>Revisar que los datos de contratación sean iguales, identificar necesidades de capacitación o asistencia técnica del servicio, verificar la competencia del personal y las exclusiones</p> <p>Verificar que el plan de calidad tenga al menos sean 3 actividades del proyecto</p> <p>Verificar que los datos en papel, sean los mismos que estén dados de alta en el Capre</p>	7.1, 6.2.2	

Núm.	Cuestionamiento	Requisito ISO-9001	Hallazgos Descripción
5.	<p>EJECUCIÓN</p> <p>Cumplimiento de las actividades programadas en la apertura de proyecto, según aplique verificar los registros correspondientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Facilidades para el desarrollo del proyecto (disponibilidad de información, instrucciones de trabajo, equipo apropiado, etc.) - Bitácoras de proyecto - Diseño y desarrollo - Control de equipos de medición y prueba - Cuidado de los bienes propiedad del cliente - Asistencia técnica en servicio - compras y contratación de servicios (requisiciones, términos de referencia) <p><i>Los documentos deben estar correctamente identificados para su trazabilidad</i></p>	<p>7.2.3, 7.3, 7.4, 7.5.1 7.5.3, 7.5.4, 7.6,</p>	
6.	<p>VERIFICACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> - Confirmar el cumplimiento de los requisitos del cliente a través de: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Informes de avance, internos y cuando aplique externos (registros) ▪ Registros de cumplimiento del plan de calidad, FI.CO.4.12 ▪ Registros de revisiones con el cliente: minutos de reunión, correos electrónicos, etc. (registros) ▪ Registro y atención de no conformidades y quejas ▪ Implantación de acciones, correctivas, preventivas o de mejora 	<p>7.2.3, 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.5</p>	

Núm.	Cuestionamiento	Requisito ISO-9001	Hallazgos Descripción
7.	<p>ENTREGA DEL SERVICIO</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informe final (registro) - Entrega-recepción (registro) - Evaluación de la satisfacción del cliente (registro) 	8.2.1	
8.	<p>CONTROL DEL EXPEDIENTE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Listado de acervo técnico, Gl.C0.4.06 - Identificación (determinante de área, serie documental) - Almacenamiento de registros operativos - Protección y recuperación: (clasificación de inf. en confidencial o reservada, control de préstamo de la información) - Tiempo de retención y disposición de los registros (catálogo de disposición documental) 	4.2.4	

Núm. de auditoría: 6
Fecha: 2006-05-12

Área a auditar	Proceso	Audidores
Núm.	Cuestionamiento	Requisito ISO-9001
1.	<p>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</p> <ul style="list-style-type: none"> - Misión y Visión - Procesos del SGC - Procesos certificados - Procesos de trabajo del área: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Entradas, salidas, ▪ Proveedores, clientes, ▪ Controles, recursos, ▪ Secuencia e interacción con otros procesos (directivos y adjetivos) - Establecimiento y revisión de política y objetivos institucionales de la calidad 	<p>Hallazgos Descripción</p>
	Documentos de referencia	

Núm.	Cuestionamiento	Requisito ISO-9001	Hallazgos Descripción
2.	<p>PLANEACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> - Definición de responsabilidades - Comunicación interna: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Retroalimentación - Distribución de recursos e información para la operación y seguimiento de los procesos - Proceso de Capacitación Externa - Autorización de programa abierto - Determinación de la competencia del personal que participa en los proyectos o presta servicios - Gestión del infraestructura y ambiente de trabajo - Revisión de contratos, anexos técnicos y apertura de proyecto - Aprobación de planes de calidad - Comunicación con el cliente - Autorización de compras y contratación de servicios - Controles de para la realización de proyectos - Identificación y trazabilidad de los proyectos - Disposiciones para la protección de bienes propiedad del cliente 	<p>5.5.1, 5.5.3, 6.1, 6.2, 6.3, 6.4, 7.1, 7.2, 7.4, 7.5.1, 7.5.3, 7.5.4</p>	



LISTA DE VERIFICACIÓN / SUBCOORDINACIÓN

Núm.	Cuestionamiento	Requisito ISO-9001	Hallazgos Descripción
3.	<p>SEGUIMIENTO</p> <ul style="list-style-type: none"> - Al plan de calidad, FI.CO.4.12 - Proceso de prestación de servicios tecnológicos - Al avance de proyectos, FI.CO.2.01 - proceso de Centro de Capacitación - Seguimiento a las solicitudes recibidas - Proceso de Centro de Capacitación - Seguimiento a la prestación de servicios - Proceso de Capacitación externa - A la impartición de eventos - A la satisfacción del clientes, FI.CO.4.17 - A los objetivos de calidad - A los resultados de auditorías - A la atención de clientes, portal de quejas. 	<p>8.2.1, 8.2.3, 8.2.4, 8.3</p>	
4.	<p>ANÁLISIS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Del proceso (eficacia) - De los resultados de auditorías - De la satisfacción del cliente - De las acciones correctivas y pre ventivas implantadas - Mejoras implantadas 	<p>8.4, 8.5</p>	



Núm.	Cuestionamiento	Requisito ISO-9001	Hallazgos Descripción
5.	CONTROL DE DOCUMENTOS <ul style="list-style-type: none">- Registro de documentos, Fl.C0.4.13- Actualización o cancelación de documentos, Fl.C0.4.15- Distribución o retiro de documentos, Fl.C0.4.14	4.2.3	
6.	CONTROL DE REGISTRO	4.2.4	
6a	Subcoordinador <ul style="list-style-type: none">▪ Protección y recuperación: (clasificación de inf. en confidencial o reservada, forma de préstamo de la inf.)		
6b	Secretaría <ul style="list-style-type: none">▪ Minutarios de correspondencia de entrada y salida, Fl.C7.3.46 y Fl.C7.3.49▪ Tramitación de correspondencia, Fl.C7.3.48▪ Identificación (determinante de área, serie documental)▪ Almacenamiento de registros operativos▪ Tiempo de retención y disposición de los registros (catálogo de disposición documental)		

Núm. de auditoría: 6
Fecha: 2006-05-16

Área a auditar	Proceso	Auditores
	Documentos de referencia	

Núm.	Cuestionamiento	Requisito ISO-9001	Hallazgos Descripción
1.	<p>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</p> <ul style="list-style-type: none"> - Misión y Visión - Procesos del SGC - Procesos certificados - Procesos de trabajo del área: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Entradas, salidas, ▪ Proveedores, clientes, ▪ Controles, recursos, ▪ Secuencia e interacción con otros procesos (directivos y adjetivos) - Establecimiento y revisión de política y objetivos institucionales de la calidad 	<p>4.1 5.3, 5.4</p>	

Núm.	Cuestionamiento	Requisito ISO-9001	Hallazgos Descripción
2.	<p>PLANEACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> - Definición de responsabilidades - Comunicación interna: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Retroalimentación - Distribución de recursos e información para la operación y seguimiento de los procesos - Proceso de Capacitación Externa - Autorización de programa abierto - Determinación de la competencia del personal que participa en los proyectos o presta servicios - Gestión del infraestructura y ambiente de trabajo - Revisión de contratos, anexos técnicos y apertura de proyecto - Aprobación de planes de calidad - Comunicación con el cliente - Autorización de compras y contratación de servicios - Controles de para la realización de proyectos - Identificación y trazabilidad de los proyectos - Disposiciones para la protección de bienes propiedad del cliente 	<p>5.5.1, 5.5.3, 6.1, 6.2, 6.3, 6.4, 7.1, 7.2, 7.4, 7.5.1, 7.5.3, 7.5.4</p>	

Núm.	Cuestionamiento	Requisito ISO-9001	Hallazgos Descripción
3.	<p>SEGUIMIENTO</p> <ul style="list-style-type: none"> - Al plan de calidad, F.I.C0.4.12 - Proceso de prestación de servicios tecnológicos - Al avance de proyectos, F.I.C0.2.01 - proceso de Centro de Capacitación - Seguimiento a las solicitudes recibidas - Proceso de Centro de Capacitación - Seguimiento a la prestación de servicios - Proceso de Capacitación externa - A la impartición de eventos - A la satisfacción del clientes, F.I.C0.4.17 - A los objetivos de calidad - A los resultados de auditorías - A la atención de clientes, portal de quejas. 	<p>8.2.1, 8.2.3, 8.2.4, 8.3</p>	
4.	<p>ANÁLISIS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Del proceso (eficacia) - De los resultados de auditorías - De la satisfacción del cliente - De las acciones correctivas y preventivas implantadas - Mejoras implantadas 	<p>8.4, 8.5</p>	

Núm.	Cuestionamiento	Requisito ISO-9001	Hallazgos Descripción
5.	<p>CONTROL DE DOCUMENTOS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Registro de documentos, Fi.C0.4.13 - Actualización o cancelación de documentos, Fi.C0.4.15 - Distribución o retiro de documentos, Fi.C0.4.14 	4.2.3	
6.	<p>CONTROL DE REGISTRO</p>	4.2.4	
6a	<p>Subcoordinador</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Protección y recuperación: (clasificación de inf. en confidencial o reservada, forma de préstamo de la inf.) 		
6b	<p>Secretaría</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Minutarios de correspondencia de entrada y salida, Fi.C7.3.46 y Fi.C7.3.49 ▪ Tramitación de correspondencia, Fi.C7.3.48 ▪ Identificación (determinante de área, serie documental) ▪ Almacenamiento de registros operativos ▪ Tiempo de retención y disposición de los registros (catálogo de disposición documental) 		