

<b>CLIENTE: REGIMEN DE PROTECCION SOCIAL EN SALUD- ESTADO DE QUERETARO</b>	
<b>AUDITORIA:</b> 1a. SEGUIMIENTO	<b>NORMA SG:</b> ISO 9001:2008
<b>FECHAS:</b> 2-3, OCUTBRE, 2014	<b>SITIO(s) AUDITADO(s):</b> QUERETARO, QRO.
<b>N° REF. CIM:</b> 1378	<b>AUDITOR LÍDER:</b> JUAN LUIS MONGE R.

CLAUSULA ISO: 8.2.2	PROCESO: CALIDAD	NCM:	Ncm: 1	OBS:
<b>DESCRIPCIÓN:</b> Contrario a lo establecido en la norma de referencia en su cláusula 8.2.2, no en todos los casos se han auditado a intervalos planificados el sistema de gestión de la calidad. Por ejemplo en las 2 auditorías internas (Abril y Septiembre) del presente año, no se han auditado los puntos de la norma 4.1, 6.4 y 8.2.3			Auditor  JLM	Firma
<b>INVESTIGACIÓN DE LAS CAUSAS:</b> Se analizo la planificación de las auditorías internas 2014 encontrando que no se tiene contemplado todo los elementos del SGC				
<b>CORRECCIONES:</b> Integrar en la planeación de auditorías internas 2015 todos los elementos del SGC			Fecha 3 noviemb e 2014	Responsable  Subdirección de Evaluación
<b>ACCIONES CORRECTIVAS:</b>			Fecha	Responsable
<b>REGISTRAR EL RESULTADO DE LAS ACCIONES:</b>				
<b>REVISIÓN DE LA EFICACIA DE LAS ACCIONES:</b>				
<i>Campo para ser llenado por CIM</i>				
<b>1ª. REVISIÓN DEL AUDITOR:</b> <b><u>ACEPTADA.</u></b>			Auditor JLM	Fecha/Firma 31/10/2014
<b>CIERRE DE LA NO CONFORMIDAD/OBSERVACIÓN:</b>			Auditor	Fecha/Firma

<b>CLIENTE: REGIMEN DE PROTECCION SOCIAL EN SALUD- ESTADO DE QUERETARO</b>	
<b>AUDITORIA:</b> 1a. SEGUIMIENTO	<b>NORMA SG: ISO 9001:2008</b>
<b>FECHAS:</b> 2-3, OCUTBRE, 2014	<b>SITIO(S) AUDITADO(S):</b> QUERETARO, QRO.
<b>N° REF. CIM:</b> 1378	<b>AUDITOR LÍDER:</b> JUAN LUIS MONGE R.

<b>CLAUSULA ISO:</b> 8.2.3	<b>PROCESO:</b> COORDINACION CORREGIDORA y oficinas	<b>NCM:</b>	<b>Ncm:</b> 2	<b>OBS:</b>
<b>DESCRIPCIÓN:</b> Contrario al requisito de la Norma ISO 9001:2008, no se mostró evidencia de las correcciones y acciones correctivas, por el incumplimiento del 80% de reafiliaciones para el Municipio de Corregidora, a la fecha cuenta con un 55% de cumplimiento.			Auditor  JLM	Firma
<b>INVESTIGACIÓN DE LAS CAUSAS:</b>  Se analizo el reporte de avances de agosto 2014 de los indicadores de la coordinación corregidora encontrando que en el municipio (Corregidora) hay un avance de 55 % pero en el acumulado de la coordinación corregidora que abarcan los municipios de Corregidora, Huimilpan, el Marques y Pedro Escobedo al cierre del mes de agosto, reportando un 78% de avance sobre la meta del 80% del acumulado anual, quedando solo un 2% por cumplir en los siguientes 4 meses, por lo cual no se requiere acción correctiva.				
<b>CORRECCIONES:</b> N/A			Fecha	Responsable
<b>ACCIONES CORRECTIVAS</b> <i>Se envía concentrado de productividad por coordinación.</i>			Fecha 3 nov 2014	Responsable S.E.E
<b>REGISTRAR EL RESULTADO DE LAS ACCIONES:</b>				
<b>REVISIÓN DE LA EFICACIA DE LAS ACCIONES:</b>				
<i>Campo para ser llenado por CIM</i>				
<b>1ª. REVISIÓN DEL AUDITOR:</b> <i>PENDIENTE (envío de la información que soporte lo indicado en la "INVESTIGACION DE LAS CAUSAS")</i>			Auditor JLM	Fecha/Firma 31/10/2014
<b>2ª. REVISIÓN DEL AUDITOR:</b> <b>ACEPTADA.</b> <i>Se revisó la información del concentrado de productividad por Coordinación.</i>			Auditor JLM	Fecha/Firma 5/11/2014
<b>CIERRE DE LA NO CONFORMIDAD/OBSERVACIÓN:</b>			Auditor	Fecha/Firma

<b>CLIENTE: REGIMEN DE PROTECCION SOCIAL EN SALUD- ESTADO DE QUERETARO</b>	
<b>AUDITORIA:</b> 1a. SEGUIMIENTO	<b>NORMA SG: ISO 9001:2008</b>
<b>FECHAS:</b> 2-3, OCUTBRE, 2014	<b>SITIO(S) AUDITADO(S):</b> QUERETARO, QRO.
<b>N° REF. CIM: 1378</b>	<b>AUDITOR LÍDER:</b> JUAN LUIS MONGE R.

<b>CLAUSULA ISO: 6.3</b>	<b>PROCESO:</b> MANTENIMIENTO EN CORREGIDORA Y OFICINAS CENTRALES	<b>NCM:</b>	<b>Ncm:</b>	<b>OBS: A</b>
<b>DESCRIPCIÓN:</b> No se mostró evidencia/registros del mantenimiento de los equipos de perifoneo. Aunado a esto indicar en el sistema de gestión, como se llevan acabo y se cumple los mantenimientos preventivos y correctivos.			Auditor  JLM	Firma
<b>INVESTIGACIÓN DE LAS CAUSAS:</b> Se analizaron el manual de los equipos de perifoneo “ bafles profesionales con amplificador y reproductor MP3” en el cual no marca que se deban de hacer mantenimientos preventivos y los correctivos deberán hacerse por personal autorizado por steren S.A para no perder la garantía				
<b>CORRECCIONES:</b> Se determina que para que la promoción con perifoneo no se vea afectada, todas las brigadas deberán de revisar el equipo antes de su salida y en caso de estas dañado algún equipo reportarlo al coordinador para la gestión de reparación y su sustitución temporal con otro equipo disponible.			Fecha 20 Octubre 2014	Responsable subdirección de afiliación y operación
<b>ACCIONES CORRECTIVAS:</b> Informar a los coordinadores de la instrucción por medio de un memorándum para su conocimiento y ejecución			Fecha 3 Noviembre 2014	Responsable subdirección de afiliación y operación
<b>REGISTRAR EL RESULTADO DE LAS ACCIONES:</b>				
<b>REVISIÓN DE LA EFICACIA DE LAS ACCIONES:</b>				
<i>Campo para ser llenado por CIM</i>				
<b>1ª. REVISIÓN DEL AUDITOR:</b> <b><u>ACEPTADA.</u></b>			Auditor JLM	Fecha/Firma 31/10/2014
<b>CIERRE DE LA NO CONFORMIDAD/OBSERVACIÓN:</b>			Auditor	Fecha/Firma

<b>CLIENTE: REGIMEN DE PROTECCION SOCIAL EN SALUD- ESTADO DE QUERETARO</b>	
<b>AUDITORIA: 1a. SEGUIMIENTO</b>	<b>NORMA SG: ISO 9001:2008</b>
<b>FECHAS: 2-3, OCUTBRE, 2014</b>	<b>SITIO(s) AUDITADO(s): QUERETARO, QRO.</b>
<b>N° REF. CIM: 1378</b>	<b>AUDITOR LÍDER: JUAN LUIS MONGE R.</b>

CLAUSULA ISO: 6.4	PROCESO: CALIDAD/RECURSOS HUMANOS	NCM:	Ncm:	OBS: B
<b>DESCRIPCIÓN:</b> Evaluar las condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo como lo indica la norma en su cláusula 6.4, en su evaluación de ambiente de trabajo ya que por el momento solo se evalúa pertenencia, liderazgo y trabajo en equipo.			Auditor  JH	Firma
<b>INVESTIGACIÓN DE LAS CAUSAS:</b> se analizo el instrumento de medición de clima laboral encontrando que efectivamente no se mide percepción sobre el nivel de ruido, temperatura, humedad e iluminación.				
<b>CORRECCIONES:</b> Integrar o cambiar el instrumento de medición de clima laboral en el cual contenga estas variables.			Fecha 3 <sup>nov</sup> 2014	Responsable Subdirección de evaluación y estadística.
<b>ACCIONES CORRECTIVAS:</b>			Fecha	Responsable
<b>REGISTRAR EL RESULTADO DE LAS ACCIONES:</b>				
<b>REVISIÓN DE LA EFICACIA DE LAS ACCIONES:</b>				
<i>Campo para ser llenado por CIM</i>				
<b>1ª. REVISIÓN DEL AUDITOR:</b> <b><i>ACEPTADA.</i></b>			Auditor JLM	Fecha/Firma 31/10/2014
<b>CIERRE DE LA NO CONFORMIDAD/OBSERVACIÓN:</b>			Auditor	Fecha/Firma

<b>CLIENTE: REGIMEN DE PROTECCION SOCIAL EN SALUD- ESTADO DE QUERETARO</b>	
<b>AUDITORIA:</b> 1a. SEGUIMIENTO	<b>NORMA SG: ISO 9001:2008</b>
<b>FECHAS:</b> 2-3, OCUTBRE, 2014	<b>SITIO(s) AUDITADO(s):</b> QUERETARO, QRO.
<b>N° REF. CIM: 1378</b>	<b>AUDITOR:</b> JUAN LUIS MONGE R.

CLAUSULA ISO: 7.5.5	PROCESO: COORDINACION CORREGIDORA	NCM:	Ncm:	OBS: C
<b>DESCRIPCIÓN:</b> No se tiene la retroalimentación del proveedor del servicio de control de plagas, esto es, reporte de la existencia de plagas, de los químicos utilizados, entre otras cosas.			Auditor  JLM	Firma
<b>INVESTIGACIÓN DE LAS CAUSAS:</b> Se analizo en la junta del comité de calidad este caso comentando que ya se había tenido comunicación con el proveedor <b>el cual</b> asistió nuevamente a la coordinación corregidora el día 13 de octubre de 2014, <b>analizando las causas de la recurrencia de los insectos en las oficinas y determinando que adentro del local no hay plaga y se meten del exterior debido al calor extremo, por lo que se determina realizar nuevamente la fumigación. Como refuerzo de la misma y monitorear su efectividad. El proveedor entrega reporte de control de plagas.</b>				
<b>CORRECCIONES:</b> Instruir a los coordinadores que cada que se lleve a cabo una fumigación o en caso de ver insectos o algo que pueda afectar la operación o al producto, reportarlo directamente a la subdirección y finanzas y control para que se comunique con el proveedor para su acción correctiva inmediata.			Fecha 3 <sup>nov</sup> 2014	Responsable Subdirección de afiliación y operación
<b>ACCIONES CORRECTIVAS:</b> Informar a los coordinadores de la instrucción por medio de un memorándum para su conocimiento y ejecución			Fecha 3 <sup>nov</sup> 2014	Responsable Subdirección de afiliación y operación
<b>REGISTRAR EL RESULTADO DE LAS ACCIONES:</b> Se monitoreo las oficina de la coordinación corregidora y se vio que ya no hay insectos por lo cual se determina efectiva la acción correctiva y en caso de tener recurrencia se reportara a la subdirección de financiamiento y control.				
<b>REVISIÓN DE LA EFICACIA DE LAS ACCIONES:</b>				
<i>Campo para ser llenado por CIM</i>				
<b>1ª. REVISIÓN DEL AUDITOR:</b> <b>NO ACEPTADA.</b> La investigación de causas no es del todo efectiva, no se hace mención de la retroalimentación del proveedor: “..reporte de la existencia de plagas, de los químicos utilizados, entre otras cosas”			Auditor  JLM	Fecha/Firma  31/10/2014
<b>2ª. REVISIÓN DEL AUDITOR: <u>ACEPTADA.</u></b> Se revisó el análisis de causa.			Auditor JLM	Fecha/Firma 5/11/2014
<b>CIERRE DE LA NO CONFORMIDAD/OBSERVACIÓN:</b>			Auditor	Fecha/Firma

<b>CLIENTE: REGIMEN DE PROTECCION SOCIAL EN SALUD- ESTADO DE QUERETARO</b>	
<b>AUDITORIA:</b> 1a. SEGUIMIENTO	<b>NORMA SG: ISO 9001:2008</b>
<b>FECHAS:</b> 2-3, OCUTBRE, 2014	<b>SITIO(s) AUDITADO(s):</b> QUERETARO, QRO.
<b>N° REF. CIM: 1378</b>	<b>AUDITOR:</b> JUAN LUIS MONGE R.

CLAUSULA ISO: 8.5.3	PROCESO: CALIDAD	NCM:	Ncm:	OBS: D
<b>DESCRIPCIÓN:</b> Invitar a todo el personal en la implantación de acciones preventivas, ya que en lo que va del año solo se cuenta con 2 acciones preventivas generadas en el área de servicios generales.			Auditor  JH	Firma
<b>INVESTIGACIÓN DE LAS CAUSAS:</b> Se analizo en la junta del comité de calidad y se acordó que cada subdirector hará extensivo al personal a su cargo la invitación a identificar acciones preventivas , así como se consideran los comentarios emitidos en la opinión para el mejoramiento del clima laboral				
<b>CORRECCIONES:</b> Hacer extensiva la invitación. A todo el personal			Fecha 3nov 2014	Responsable  Todas las subdirecciones
<b>ACCIONES CORRECTIVAS:</b> Se gestionara con el área de recursos humanos que se imprima en los recibos de nomina una leyenda invitando al personal a la identificación y notificación de acciones preventivas para su análisis e implementación en caso de no ser factible se buscara otra estrategia.			Fecha 3nov 2014	Responsable Subdirección de evaluación y estadística
<b>REGISTRAR EL RESULTADO DE LAS ACCIONES:</b>				
<b>REVISIÓN DE LA EFICACIA DE LAS ACCIONES:</b>				
<i>Campo para ser llenado por CIM</i>				
<b>1ª. REVISIÓN DEL AUDITOR:</b> <b><u>ACEPTADA.</u></b>			Auditor JLM	Fecha/Firma 31/10/2014
<b>CIERRE DE LA NO CONFORMIDAD/OBSERVACIÓN:</b>			Auditor	Fecha/Firma