

# TECNOLÓGICO DE ESTUDIOS SUPERIORES DE CHICOLOAPAN

Domicilio: Camino al Monte S/N, Esquina camino a Tlalmimilolpan, Chicoloapan, Estado de México, C.P. 56380, Estados Unidos Mexicanos

# RSGC- No Aplica

Norma(s) de aplicación: NMX-CC-9001-IMNC-2015 / ISO 9001:2015 >

No. de Solicitud: SCSGC - 17066

Vigente hasta: No Aplica

Fecha de auditoria: 22/01/2018 al 23/01/2018

Fecha de emisión del informe: 23/01/2018 k



Juan Antonio FERNÁNDEZ PALMA Director

De acuerdo al programa de auditorías del IMNC, se realizó la evaluación a su *Sistema de Gestión de Calidad*, por lo que en mi calidad de Auditor Líder hago entrega del presente Informe de auditoría.

1. TIPO DE AUDITORÍA.	
Auditoría en instalaciones del IMNC *  Auditoría Etapa 1  Auditoría Etapa 2  Auditoría de Vigilancia 1  Auditoría de Vigilancia 2  Otra (Indique el No. de vigilancia que corresponda)  Renovación de la certificación	Auditoría en Sitio  Auditoría especial:  Ampliación del alcance (Describa):  Reducción del alcance (Describa):  Transferencia de la certificación  Actualización del Sistema de Gestión  Auditoría con notificación a corto plazo:  Por quejas de clientes  Por cambios de domicilio  Por cambio de situación legal  Por cambio en personal clave  Por seguimiento a la suspensión de la certificación
* En caso de conducir la auditoría en el IMNC, indiqu	
2. OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA.  Objetivos de la auditoría Etapa 1.	que presenta el Sistema de Gestión, para determinar la viabilidad de la
Objetivos de la <b>auditoría Etapa 2.</b> Evaluar la implementación, incluida la eficacia del Sist	tema de Gestión de la Organización.
auditoria.  Evaluar la capacidad del Sistema de Gestión pareglamentarios y contractuales aplicables.	os/Áreas del Sistema de Gestión seleccionados, con los criterios de ara asegurar que la Organización cumple los requisitos legales, rar que la Organización cumple con los objetivos especificados. Gestión.
aplicación continua para el alcance de la certificación Revisar el desempeño del Sistema de Gestión durante Revisar los informes de las auditorias de vigilancia pre Revisar los cambios significativos en el Sistema de Ges Confirmar el compromiso demostrado para mantenes desempeño global.	e el último ciclo de certificación. evias.

P A



Objetivos de una auditoría Especial (Señale el tipo de servicio que corresponda).  El propósito de una auditoría especial, es confirmar la continua conformidad ante la ampliación, reducción, cambio de razón social/ cambio de estructura organizacional, quejas, suspensión, actualización y eficacia del Sistema de Gestión en su conjunto así como su continua pertinencia y aplicabilidad del alcance de la certificación inicial o previa y los objetivos para el logro de este propósito.
En caso de la ampliación del alcance de la certificación.  Evaluar que la ampliación de él(los) proceso(s)/ actividad(es)/ producto(s)/ sitio(s) incorporado(s) al alcance de la certificación vigente, se encuentra(n) implementado(s) en el Sistema de Gestión certificado y se mantiene la integridad del mismo así como la continuidad del cumplimiento de los requisitos normativos bajo los cuales se concedió la certificación.
En caso de la reducción del alcance de la certificación.  Evaluar que la reducción de él(los) proceso(s)/ actividad(es)/ producto(s)/ sitio(s) incorporado(s) al alcance de la certificación vigente, se encuentra(n) implementado(s) en el Sistema de Gestión certificado y se mantiene la integridad del mismo así como la continuidad del cumplimiento de los requisitos normativos bajo los cuales se concedió la certificación.
En caso de <b>cambio de razón social/ cambio de estructura organizacional</b> (personal directivo clave).  Evaluar que el <b>cambio de razón social/ cambio de estructura organizacional</b> incorporado al alcance de la certificación vigente, se encuentra implementado en el Sistema de Gestión certificado y se mantiene la integridad del mismo; así como la continuidad del cumplimiento de los requisitos normativos bajo los cuales se concedió la certificación.
En caso de una queja.  Confirmar que la Organización ha realizado las acciones pertinentes para dar atención a la <i>queja</i> recibida en el IMNC respecto a él(los) proceso(s), producto(s), servicio(s) involucrado(s) en el alcance del Sistema de Gestión certificado.
En caso del retiro de la suspensión de la certificación.  Confirmar que la Organización ha realizado las acciones pertinentes para dar atención a las causas que dieron lugar a la suspensión de la certificación.
En caso de la actualización del Sistema de Gestión de la Organización certificada.  Evaluar que los cambios relativos a la actualización en la versión de la norma de referencia se encuentran implementados en el Sistema de Gestión certificado de la Organización, se mantiene la integridad del mismo y se disponen de elementos para dar continuidad al cumplimiento de los requisitos normativos de la nueva versión de la norma bajo la cual se concedió la certificación.
En caso de una <b>transferencia de la certificación</b> .  Evaluar que la certificación del cliente satisface las condiciones y las características necesarias para mantener la integridad del Sistema de Gestión y determinar la viabilidad de la <i>transferencia de la certificación</i> .
ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN.

# 3.

Inscripción, Reinscripción y Titulación

# 4. SECTOR DE NEGOCIO DEL CLIENTE / COMPLEJIDAD.

Sector(es)	Código(s)	Exclusivo para SGIA		Exclusi	vo para SGA (N	o Aplica)	
IAF	NACE	Categoría	Complejidad Alta	Complejidad Media	Complejidad Baja	Complejidad limitad	Complejidad Especial
37	85.4	No Aplica	. 🗆				





	Exclusivo para SGEn (No Aplica)				
Área(s) técnica	Nivel de complejidad				
	Ваја 🗌	Media 🗌	Alta 🗌		

5. CR	ITERIOS DE AUDITORÍA	
	NMX-CC-9001-IMNC-2008 / ISO 9001:2008 NMX-CC-9001-IMNC-2015 / ISO 9001:2015 NMX-SAA-14001-IMNC-2004/ ISO 14001:2004 NMX-SAA-14001-IMNC-2015/ISO 14001:2015 Otro(s) Indique:	NMX-SAST-001-IMNC-2008 NMX-CC-F-22000-IMNC-NORMEX- 2007/ ISO 22000:2005 NMX-J-SAA-50001-ANCE-IMNC-2011/ ISO 50001:2011

#### 6. ALCANCE DE LA AUDITORÍA.

No.	SITIOS AUDITADOS	DATOS DEL SITIO	
IPAL		Producto(s): Servicio de inscripción, reinscripción y titulación	No Aplicabilidad: 7.1.5.2, 8.3
OFICINA PRINCI	Camino al Monte S/N, Esquina camino a Tlalmimilolpan, Chicoloapan, Estado de México, C.P. 56380, Estados Unidos Mexicanos	reinscripción y titulación 7.1.5.2, 8.3  Proceso(s): Difusión de Cartera Educativa; Inscripción; Reinscripción; Selección y Contratación de Personal; Rec	de Personal; Recursos eros; Titulación,
		Fecha(s) de Auditoria: 22 y 23 de Enero	2018

# 7. DATOS DEL EQUIPO AUDITOR. NOMBRE FUNCIÓN No. DE VALIDACIÓN FIRMA\* María Elide SILVA SÁNCHEZ Auditor Líder TECLSGC-067 Luis Armando VILLAR BRIONES Auditor ASGC-109

### 8. ASPECTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN.

8.1 Cambios significativos que afecten al Sistema de Gestión de la Organización, a partir de la última auditoría.

No aplica debido a que es una auditoría de Etapa 2.

8.2 Cambios significativos que afecten al Programa de auditorías del ciclo completo de la certificación (Plan trianual).

No aplica debido a que es una auditoría de Etapa 2.



<sup>\*</sup> Cuando algún miembro del equipo auditor no asista a la reunión de cierre por alguna situación; por ejemplo, por planificación de la auditoría, será suficiente como evidencia de su participación en la auditoría, la lista de asistencia a la reunión de apertura y/o sus notas de auditoría y en el caso de Expertos técnicos, su informe de auditoria.



#### 8.3 Conformidad del proceso de auditoría interna

- La organización llevo a cabo su auditoria interna el 18, 19, 20 de septiembre 2017, en la oportunidad de mejora No. 3 se observa la necesidad de reforzar la planificación de las auditorías con la finalidad apoyar en la determinación del grado de implementación del SGC.
  - 8.4 Conformidad de la revisión por la dirección.
- La Revisión por la Dirección fue realizada el 27 de septiembre 2017, con base en los requisitos de referencia.
  - 8.5 Desempeño del Sistema de Gestión de la Organización.
- El Sistema de Gestión de la Calidad de la Organización es de reciente implementación por lo que aun presenta áreas de mejora (ver apartado de hallazgos), sin embargo se visualiza esfuerzo para madurarlo.
- 8.6 Conformidad del alcance y la aplicabilidad de la certificación.
- Al alcance y aplicabilidad de la certificación es acorde con el establecimiento e implementación SGC realizado por la Organización.
- Los alumnos de la organización; 1º. Generación actualmente cursan 9º. Semestre y están comenzando con los requisitos que son requeridos para titularse. Es importante que en la siguiente evaluación sea nuevamente evaluada la implementación completa del proceso de titulación para mantener el alcance de la certificación.
- 8.7 Seguimiento a No Conformidades de la auditoría anterior del IMNC.

No aplica dado que es una auditoría de Etapa 2

8.8 Confirmación del nivel de integración del Sistema de Gestión señalado por la Organización en la "Solicitud de propuesta económica" clave FPEC01 correspondiente.

No aplica derivado de que solo fue auditado el Sistema de Gestión de Calidad.

#### 9. RESULTADOS DE AUDITORÍA.

- 9.1 Fortalezas del Sistema de Gestión.
  - Alta Dirección y equipo que coordina el SGC se muestra comprometido
  - Personal disponible y abierto
  - Instalaciones limpias, ordenadas y con buen aspecto

#### 9.2 No conformidades.

Tipo de hallazgo	Total de hallazgos
No conformidades mayores	3
No conformidades menores	2
Oportunidades de mejora	4



1



No.	CLASIFICACIÓN DE LA NC (NCM Mayor NCm Menor)	NO CONFORMIDAD(ES)
1	. NM	Descripción de la No Conformidad: La organización no determino las necesidades y expectativas de las partes interesadas.
	io de auditoría: e la norma de referencia	Evidencia que soporte la no conformidad:  El manual del sistema de gestión de calidad MSG-01 menciona las partes interesadas sin embargo no las específica, así como también sus necesidades y expectativas

No.	CLASIFICACIÓN DE LA NC (NCM Mayor NCm Menor)	NO CONFORMIDAD(ES)
2	Nm	Descripción de la No Conformidad: La organización no determino en algunos procesos las entradas y salidas.
Criterio de auditoría: 4.4.1 de la norma de referencia		Evidencia que soporte la no conformidad:  No fueron determinadas las entradas y salidas de los siguientes procesos:  - Difusión de cartera educativa - Recursos Materiales

No.	CLASIFICACIÓN DE LA NC (NCM Mayor NCm Menor)	NO CONFORMIDAD(ES)
3	NM	Descripción de la No Conformidad:  La organización no considero la determinación de las cuestiones internas, las necesidades y expectativas de las partes interesadas, así como la integración de las acciones para abordar riesgos y oportunidades en sus procesos. Y no evaluó la eficacia de estas.
	rio de auditoría: e la norma de referencia	Evidencia que soporte la no conformidad:  En la figura 3. Matriz de control de riesgos documentada en el Manual de Calidad MSG-01, únicamente la organización identifico los riesgos relacionados con las amenazas y oportunidades derivadas del FODA.  La organización no cuenta con la evaluación de la eficacia de las acciones para abordar riesgos y oportunidades.

No.	CLASIFICACIÓN DE LA NC (NCM Mayor NCm Menor)	NO CONFORMIDAD(ES)
4	NM	Descripción de la No Conformidad: La organización no planifico como lograr sus objetivos de calidad.
	rio de auditoría: de la norma de referencia	Evidencia que soporte la no conformidad:  La organización no cuenta con evidencia de que haya planificado como lograr sus objetivos con base en lo requerido por la norma de referencia.





No.	CLASIFICACIÓN DE LA NC (NCM Mayor NCm Menor)		NO CONF	ORMIDAD(ES)	igg acomorphism
5	Nm	Descripción de la No C La organización ha det aceptación.		a parcial sus requisitos d	el servicio y criterios de
Criterio de auditoría: 8.1 de la norma de referencia		Evidencia que soporte Los criterios de acepta plasmadas en el plan d	ción no son congru	i: entes con las caracterís I Manual de Calidad MS	ticas de calidad G-01, por ejemplo:
	%	Procedimiento	Resultado	Característica de Calidad	Criterios de Aceptación
		Reinscripción	Estudiante reinscrito	Comprobante de pago	Comprobante de pago sellado por

#### 9.3 Oportunidades de mejora.

- Se observa que el personal de la institución requiere fortalecer el conocimiento de la norma de referencia y de la estructura del SGC.
  - Requisito 7.2 de la norma de referencia
- Especificar la competencia requerida por el personal que afecta al desempeño y eficacia del SGC, incluido al
  equipo auditor.
  - Requisito 7.2 de la norma de referencia
- Reforzar la planificación y ejecución de la realización de las auditorías internas, con la finalidad de que permitan observar el grado de implementación que guarda el SGC.
   Requisito 9.2 de la norma de referencia
- Reforzar en los procesos de realización las responsabilidades del personal académico.
   Reguisito 5.3 de la norma de referencia

## 10. USO POR PARTE DEL CLIENTE DEL DOCUMENTO DE CERTIFICACIÓN Y LA MARCA DE CONFORMIDAD PROPIEDAD DEL IMNC.

No Aplica dado que es una auditoría de Etapa 2.

# 11. CONCLUSIONES GENERALES DEL EQUIPO AUDITOR RESPECTO A LA AUDITORÍA REALIZADA.

#### 11.1 Confirmación respecto al cumplimiento de los objetivos de la auditoría.

A través de los elementos evaluados y los hallazgos calificados en su mayoría como conformes la organización demuestra tener un Sistema de Gestión de Calidad recién implementado.

La atención a los hallazgos y oportunidades de mejora permitirá a la organización en lo subsecuente mejorar su desempeño e involucrar en mayor grado a los integrantes de la organización.

#### 11.2 Desviaciones presentadas al Plan de auditoría y su justificación.

La auditoría se llevó con base en lo planeado.





Apli	a ' i'v a so		
. KE	COMENDACIÓN DEL EQUIPO AUDITOR *.		
reco	mendación abajo señalada, sólo aplica cuando	no se	hayan derivado No conformidades en la presente
tifica	ación se verá reflejada en el correspondiente Info	orme de	ayores y/o menores), la recomendación sobre la seguimiento.
	Realizar auditoría de Etapa 2 (Sólo para procesos de certificación inicial)		Renovar la certificación (Sólo para auditorías de renovación)
	Otorgar la certificación		Restaurar la certificación
	(Sólo para auditoría de certificación inicial)		(Sólo para auditorías de <i>renovación</i> , o por retiro de la suspensión)
	Negar la certificación		Ampliar el alcance de la certificación.
	(Sólo para auditoría de certificación inicial)		(Aplica sólo en auditorías de vigilancia, o renovación, o auditorías especiales, con base a la solicitud presentada por la Organización)
	Mantener la certificación.		Reducir el alcance de la certificación.
	(Sólo para auditorías de vigilancia)		(Aplica en auditorías de vigilancia, o renovación, o auditorías especiales, con base a la solicitud presentada por la Organización)
	Suspender la certificación		Aceptar la Transferencia de la certificación
	(Sólo para auditorías de vigilancia)		(Sólo para auditorías de transferencia)
10pi	nportante: La decisión final sobre la certificación, es t iniones divergentes no resueltas entre el equipo		
se pr	esentaron opiniones divergentes.		
ACI	USE DE RECIBO DEL INFORME DE AUDITORÍ	Α.	
	mi carácter de Representante autorizado recibo y cepto el contenido de este i vorme de auditoría.	no a	i carácter de Representante autorizado recibo pero acepto el contenido de este informe de auditoría y obligo a presentar al IMNC, A.C., la argumentación técnica y las evidencias al respecto, al día hábil siguiente de la última fecha de auditoría.

(Nombre y firma)

Jorge Arturo RAMÍREZ CASTILLO (Nombre y firma)



#### **DISPOSICIONES FINALES:**

- a) El presente Informe de auditoría es propiedad del Instituto Mexicano de Normalización y Certificación, A.C. (IMNC), por lo que queda prohibido su fotocopiado parcial o total, sin autorización previa del IMNC.
- b) El presente Informe de auditoría se debe imprimir de forma total, por duplicado, debiéndose rubricar ambos ejemplares en todas sus hojas, por el Auditor líder y por el Representante autorizado del cliente. El original del documento se entrega al cliente y la copia queda en poder del IMNC.
- c) El IMNC mantiene su responsabilidad sobre el contenido descrito en el presente informe de auditoría.
- d) En caso de no entregar el informe el último día de la auditoría el Auditor líder debe entregarlo al cliente en un plazo máximo de 5 días.
- e) El presente Informe de auditoría no debe emplearse, en un proceso de certificación inicial, como indicación de que la Organización se encuentra ya certificada ni constituye un dictamen a favor de la Organización.
- f) Los datos contenidos en el presente informe y las evidencias recopiladas durante la auditoría son estrictamente confidenciales, y el IMNC no podrá transmitirlos a terceros sin autorización previa de la Organización auditada.
- g) La auditoría a la que se refiere el presente Informe, ha sido conducida en concordancia con la planificación trianual correspondiente y fue realizada mediante un muestreo de la información disponible, por lo que se debe considerar el efecto de la incertidumbre en los hallazgos de auditoría y en las conclusiones alcanzadas y los resultados derivados de la misma, sin embargo, no son privativos de encontrar no conformidades en futuras auditorías.
- h) Los resultados contenidos en el presente informe, son utilizados para fines exclusivos de la toma de decisión sobre la certificación, la cual está a cargo del Comité de Dictaminación del IMNC.
- i) Cuando se deriven No conformidades Mayores de la auditoría de Etapa 1, la Organización dispone de 3 meses como máximo, a partir de la última fecha de auditoría, para presentar el Plan de acciones que describa: las acciones de corrección, el análisis de causas y las acciones correctivas que decida tomar para dar atención a dichos hallazgos de incumplimiento, acompañado de las evidencias de implementación. De lo contrario se tendrá que iniciar nuevamente el proceso de certificación.
- j) Cuando se deriven No conformidades menores de la auditoría de Etapa 1, la Organización dispone de 3 meses como máximo, a partir de la última fecha de auditoría, para presentar únicamente el Plan de acciones que describa: las acciones de corrección, el análisis de causas y las acciones correctivas que decida tomar para dar atención a dichos hallazgos de incumplimiento. De lo contrario se tendrá que iniciar nuevamente el proceso de certificación.
- k) En caso de No conformidades mayores (NCM) derivadas en auditorías Iniciales E2, de Vigilancia, de Renovación o Especiales, la Organización debe ingresar en un plazo no mayor a 60 días al IMNC, la siguiente información como a continuación se señala:
  - en un plazo no mayor a los 15 (Quince) días naturales, a partir de la recepción del presente Informe de auditoría, el Plan de acciones que describa las acciones de corrección, el análisis de causas y las acciones correctivas que decida tomar para dar atención a dichos hallazgos de incumplimiento;
  - en un plazo no mayor a los 45 (Cuarenta y cinco) días naturales, a partir de la entrega del Plan de Acciones antes citado, presentar las evidencias de implementación de las acciones de corrección que haya tomado para dar atención a dichos hallazgos de incumplimiento. El seguimiento y verificación de eficacia a este tipo de No conformidades se realiza en la siguiente auditoría del IMNC.
- Para procesos de certificación inicial, si el IMNC no puede verificar la implementación de las correcciones y acciones correctivas de cualquier No conformidad mayor dentro de los tres meses posteriores al último día de la Etapa 2, debe realizar una nueva auditoría de Etapa 2 antes de otorgar la certificación.
- m) Para el caso de No conformidades menores (NCm), derivadas en auditorías *Iniciales*, de *Vigilancia*, de *Renovación* o *Especiales*, la Organización debe ingresar únicamente al IMNC, como sigue:
  - en un plazo no mayor a los 15 (Quince) días naturales, a partir de la recepción del presente Informe de auditoría, el Plan de acciones que describa las acciones de corrección, el análisis de causas y las acciones correctivas que decida tomar para dar atención a dichos hallazgos de incumplimiento. El seguimiento y verificación de eficacia a este tipo de No conformidades se realiza en la siguiente auditoría.





- n) Para el caso de **Oportunidades de mejora**, derivadas en auditorías *Iniciales*, de *Vigilancia*, de *Renovación* o *Especiales*, no se requiere que la Organización presente al IMNC un plan de acciones; sin embargo, se dará seguimiento en la siguiente auditoría sobre las acciones que la Organización tome al respecto.
- En caso de no dar atención a No conformidades menores derivadas de auditorías *Iniciales*, de *Vigilancia*, de *Renovación* o *Especiales*, el auditor líder podrá re-clasificar dichos hallazgos a No conformidad Mayor.
- p) Las auditorías de Vigilancias se deben realizar máximo a los 12 y 24 meses a partir de la fecha en que se tomó la decisión sobre la certificación inicial y la auditoría de Renovación de la certificación, máximo al mes 35 antes de la caducidad de la certificación.
- q) La Organización será suspendida cuando:
  - No se da atención a las no conformidades en los plazos indicados en los correspondientes incisos k) y l), anteriores.
  - La evidencia presentada por parte de la Organización no es suficiente, para dar atención a las no conformidades detectadas durante su auditoria de evaluación (no conformidades abiertas) en los plazos señalados.

