



SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

DOCUMENTO:	Informe de auditoría.
PROCESO ESTRATÉGICO:	Calidad
NORMA QUE APLICA:	ISO 9001:2015 y su equivalente nacional NMX-CC-9001-IMNC-2015

INSTITUTO TECNOLÓGICO DE MEXICALI		NO. DE AUDITORÍA: 001/2018
PROCESO	Planeación, Administración de Recursos (Recursos materiales, CCO y Manto y Equipo / Recursos financieros / Recursos humanos), Vinculación (Promoción Cultural y Deportiva / Servicio Social, Visitas a Empresas), Calidad (Gestión de la calidad)	FECHA: del 07 al 09 de mayo de 2018
AUDITOR LÍDER	Lic. Claudia Martínez Castillo	
GRUPO AUDITOR	Dra. Acela Castillón Barraza, MC Juan Francisco Ibáñez Salas, Ing. Jaime Olvera González, MC Carolina Ruiz Flores, MC Carlos Alberto López Castellanos, MA Ma. Flor Fernández Morales, MDF Ethel Carmina Tafoya Díaz, MC Julio César Romero González, IQ Ana Luz Tobón Quiala, CP Leticia Villafuerte León, MC Verónica Quintero Rosas, MC Nidia Beltrán Sánchez, IQ Fabio Carlos De La Cruz Díaz, MEDO Alma Yesenia González Meza	

DOCUMENTO DE REFERENCIA	ISO-9001:2015 COPANT/ISO9001-2015 NMX-CC-9001-IMNC-2015
--------------------------------	---

OBJETIVO
Demostrar la conformidad del Sistema de gestión de la Calidad en el Instituto Tecnológico de Mexicali, con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 y determinar el grado de madurez, así como la mejora continua en sus procesos.

Toda copia en papel es un documento no controlado a excepción del original

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

DOCUMENTO:	Informe de auditoría.
PROCESO ESTRATÉGICO:	Calidad
NORMA QUE APLICA:	ISO 9001:2015 y su equivalente nacional NMX-CC-9001-IMNC-2015

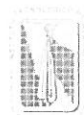
ALCANCE

El proceso Educativo: Comprende desde la inscripción hasta la entrega del Título Profesional.

PERSONAL CONTACTADO

NOMBRE	PUESTO
MC Nidia Beltrán Sánchez / MA Ma. Flor Fernández Morales	Jefa del departamento de Planeación, Programación y Presupuestación / Desarrollo Institucional
Ing. Flaviano Sandoval Maldonado	Jefe de departamento de Recursos Materiales
IQ Fabio Carlos de la Cruz Díaz	Jefe de departamento de Mantenimiento y Equipo
MC José Luis Juárez Viveros	Jefe de departamento del Centro de Cómputo
CP Leticia Villafuerte León	Jefa de departamento de Recursos Financieros
MC Carlos Alberto López Castellanos	Jefe de departamento de Recursos Humanos
Ing. Jorge Guillén Lamarque	Jefe de departamento de Actividades Extraescolares

Toda copia en papel es un documento no controlado a excepción del original



SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

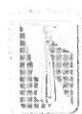
DOCUMENTO:	Informe de auditoría.
PROCESO ESTRATÉGICO:	Calidad
NORMA QUE APLICA:	ISO 9001:2015 y su equivalente nacional NMX-CC-9001-IMNC-2015

PERSONAL CONTACTADO	
NOMBRE	PUESTO
Dra. Acela Castellón Barraza / Lic Héctor Alejandro Pelaez / Aarón Terrazas Urbalejo	Jefa de departamento de Gestión Tecnológica y Vinculación / Jefe de departamento de Servicio Social / Seguimiento de Egresados y Visitas
Ing. Roberto Espinoza Rodríguez	Jefe de departamento de Ciencias Básicas
Ing. Miguel Ángel Díaz Ibáñez	Jefe de departamento de Eléctrica-Electrónica
Ing. Fernando Emmanuel Michel Ávila	Jefe de departamento de Sistemas y Computación
Dr. Francisco Javier Gómez Puentes	Jefe de departamento de Química y Bioquímica

Nota: El personal contactado solo es representativo de los cargos más relevantes en cada proceso

NO CONFORMIDADES
En la revisión al Sistema de Gestión de Calidad se encontraron un total de <u>2</u> No Conformidades

Toda copia en papel es un documento no controlado a excepción del original



SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

DOCUMENTO:	Informe de auditoría.
PROCESO ESTRATÉGICO:	Calidad
NORMA QUE APLICA:	ISO 9001:2015 y su equivalente nacional NMX-CC-9001-IMNC-2015

Num.	Requisito de la Norma (10)	DOCUMENTO DE REFERENCIA	
		REVISION	RESULTADO
4. Contexto de la organización		A	AD
4.1 Comprensión de la organización y de su contexto		A	AD
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas		A	AD
4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad		A	AD
4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos		A	AD
4.4.1	La organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de la calidad, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.	A	AD
4.4.2	En la medida en que sea necesario, la organización debe...	A	AD
5. Liderazgo		A	AD
5.1 Liderazgo y compromiso		A	AD
5.1.1	Generalidades	A	AD
5.1.2	Enfoque al cliente	A	AD
5.2 Política		A	AD
5.2.1	Establecimiento de la política de la calidad	A	AD
5.2.2	Comunicación de la política de la calidad	A	AD

Toda copia en papel es un documento no controlado a excepción del original



SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

DOCUMENTO:	Informe de auditoría.
PROCESO ESTRATÉGICO:	Calidad
NORMA QUE APLICA:	ISO 9001:2015 y su equivalente nacional NMX-CC-9001-IMNC-2015

Num.	Requisito de la Norma (10)	DOCUMENTO DE REFERENCIA	
		REVISION	RESULTADO
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización		A	AD
6. Planificación		A	AD
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades		A	NA
6.1.1	Al planificar el sistema de gestión de la calidad, la organización debe considerar las cuestiones referidas en el apartado 4.1 y los requisitos referidos en el apartado 4.2, y determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar	A	NC
6.1.2	La organización debe planificar...	A	NC
6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos		A	AD
6.2.1	La organización debe establecer objetivos de la calidad para las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad.	A	AD
6.2.2	Al planificar cómo lograr sus objetivos de la calidad, la organización debe determinar...	A	AD
6.3 Planificación de los cambios		A	AD
7. Apoyo		A	AD
7.1 Recursos		A	AD
7.1.1	Generalidades	A	AD

Toda copia en papel es un documento no controlado a excepción del original



SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

DOCUMENTO:	Informe de auditoría.
PROCESO ESTRATÉGICO:	Calidad
NORMA QUE APLICA:	ISO 9001:2015 y su equivalente nacional NMX-CC-9001-IMNC-2015

Num.	Requisito de la Norma (10)	DOCUMENTO DE REFERENCIA	
		REVISION	RESULTADO
7.1.2	Personas	A	AD
7.1.3	Infraestructura	A	AD
7.1.4	Ambiente para la operación de los procesos	A	AD
7.1.5	Recursos de seguimiento y medición	A	AD
7.1.5.1	Generalidades	A	AD
7.1.5.2	Trazabilidad de las mediciones	A	AD
7.1.6	Conocimientos de la organización	A	AD
7.2 Competencia		A	AD
7.3 Toma de conciencia		A	AD
7.4 Comunicación		A	AD
7.5 Información documentada		A	AD
7.5.1	Generalidades	A	AD
7.5.2	Creación y actualización	A	AD
7.5.3	Determinación de los requisitos relacionados con el producto	A	AD
7.5.3.1	La información documentada requerida por el sistema de gestión de la calidad y por esta Norma Internacional se debe controlar para asegurarse de que...	A	AD

Toda copia en papel es un documento no controlado a excepción del original

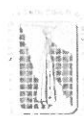


SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

DOCUMENTO:	Informe de auditoría.
PROCESO ESTRATÉGICO:	Calidad
NORMA QUE APLICA:	ISO 9001:2015 y su equivalente nacional NMX-CC-9001-IMNC-2015

Num.	Requisito de la Norma (10)	DOCUMENTO DE REFERENCIA	
		REVISION	RESULTADO
7.5.3.2	Para el control de la información documentada, la organización debe abordar las siguientes actividades, según corresponda	A	AD
8. Operación		A	AD
8.1 Planificación y control operacional		A	AD
8.2 Requisitos para los productos y servicios		A	AD
8.2.1	Comunicación con el cliente	A	AD
8.2.2	Determinación de los requisitos para los productos y servicios	A	AD
8.2.3	Revisión de los requisitos para los productos y servicios	A	AD
8.2.3.1	La organización debe asegurarse de que tiene la capacidad de cumplir los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes. La organización debe llevar a cabo una revisión antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a un cliente	A	AD
8.2.3.2	La organización debe conservar la información documentada, cuando sea aplicable	A	AD
8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios		A	AD
8.3.1	Generalidades	A	AD
8.3.2	Planificación del diseño y desarrollo	A	AD

Toda copia en papel es un documento no controlado a excepción del original

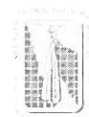


SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

DOCUMENTO:	Informe de auditoría.
PROCESO ESTRATÉGICO:	Calidad
NORMA QUE APLICA:	ISO 9001:2015 y su equivalente nacional NMX-CC-9001-IMNC-2015

Num.	Requisito de la Norma (10)	DOCUMENTO DE REFERENCIA	
		REVISION	RESULTADO
8.3.3	Entradas para el diseño y desarrollo	A	AD
8.3.4	Controles del diseño y desarrollo	A	AD
8.3.5	Salidas del diseño y desarrollo	A	AD
8.3.6	Cambios del diseño y desarrollo	A	AD
8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente		A	AD
8.4.1	Generalidades	A	AD
8.4.2	Tipo y alcance del control	A	AD
8.4.3	Información para los proveedores externos	A	AD
8.5 Producción y previsión del servicio		A	AD
8.5.1	Control de la producción y de la prevención del servicio	A	AD
8.5.2	Identificación y trazabilidad	A	AD
8.5.3	Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos	A	AD
8.5.4	Preservación	A	AD
8.5.5	Actividades posteriores a la entrega	A	AD
8.5.6	Control de los cambios	A	AD

Toda copia en papel es un documento no controlado a excepción del original

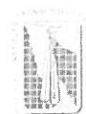


SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

DOCUMENTO:	Informe de auditoría.
PROCESO ESTRATÉGICO:	Calidad
NORMA QUE APLICA:	ISO 9001:2015 y su equivalente nacional NMX-CC-9001-IMNC-2015

Num.	Requisito de la Norma (10)	DOCUMENTO DE REFERENCIA	
		REVISION	RESULTADO
8.6 Liberación de los productos y servicios		A	AD
8.7 Control de las salidas no conformes		A	AD
8.7.1	La organización debe asegurarse de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada	A	AD
8.7.2	La organización debe conservar la información documentada	A	AD
9. Evaluación del desempeño		A	AD
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación		A	NC
9.1.1	Generalidades	A	NC
9.1.2	Satisfacción del cliente	A	AD
9.1.3	Análisis y evaluación	A	AD
9.2 Auditoría interna		A	AD
9.2.1	La organización debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el sistema de gestión de la calidad	A	AD
9.2.2	La organización debe: a) planificar, establecer, implementar y mantener uno o varios programas de auditoría que incluyan la frecuencia.	A	AD

Toda copia en papel es un documento no controlado a excepción del original



SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

DOCUMENTO:	Informe de auditoría.
PROCESO ESTRATÉGICO:	Calidad
NORMA QUE APLICA:	ISO 9001:2015 y su equivalente nacional NMX-CC-9001-IMNC-2015

Num.	Requisito de la Norma (10)	DOCUMENTO DE REFERENCIA	
		REVISION	RESULTADO
	(entre otros, revisar este criterio)		
9.3 Revisión por la dirección		A	AD
9.3.1	Generalidades	A	AD
9.3.2	Entradas de la revisión por la dirección	A	AD
9.3.3	Salidas de la revisión por la dirección	A	AD
10. Mejora		A	AD
10.1 Generalidades		A	AD
10.2 No conformidad y acción correctiva		A	AD
10.2.1	Cuando ocurra una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, la organización debe:	A	AD
10.2.2	La organización debe conservar información documentada como evidencia	A	AD
10.3 Mejora continua		A	AD

Columna de **Revisión** elementos que aplican del documento de referencia.

Calificación: (A=aplica, NA=No aplica, EP=Exclusión permitida)

Columna de **Resultado** Elementos que son adecuados documentados e implementados.

Calificación: (AD= Adecuado, NC=No conforme, NR=No revisado, EP=Exclusión permitida, NA=No aplica)

Toda copia en papel es un documento no controlado a excepción del original



SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

DOCUMENTO:	Informe de auditoría.
PROCESO ESTRATÉGICO:	Calidad
NORMA QUE APLICA:	ISO 9001:2015 y su equivalente nacional NMX-CC-9001-IMNC-2015

OPORTUNIDADES DE MEJORA (11)

1. En el departamento de ciencias básicas el diseño e impartición de materias colegiadas
2. En el departamento de extraescolares, el convenio con partes interesadas externas, para la impartición de sus actividades extraescolares.

COMENTARIOS (12)

Se detectó debilidad en la toma de conciencia y compromiso en los colaboradores, de las áreas auditadas.
Existe desconocimiento del requisitado apropiado de la documentación para las acciones correctivas, para el seguimiento de la gestión del curso.
Se observaron en los departamentos auditados, formatos mal requisitados, así como la utilización de formatos obsoletos
Se desconoce por parte de los dueños del proceso, la consulta y seguimiento de los indicadores

NO CONFORMIDADES (13)

No.	Descripción del Hallazgo	Requisito
1.	No se encontró evidencia documentada en los procesos auditados, del análisis de riesgos y oportunidades, así como tampoco el plan de acciones, incumpliendo en los puntos de la norma 6.1.1 y 6.1.2, que dicen:	6.1, 6.1.1, 6.1.2

Toda copia en papel es un documento no controlado a excepción del original



SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

DOCUMENTO:	Informe de auditoría.
PROCESO ESTRATÉGICO:	Calidad
NORMA QUE APLICA:	ISO 9001:2015 y su equivalente nacional NMX-CC-9001-IMNC-2015

	<p>6.1.1 Al planificar el sistema de gestión de la calidad, la organización debe considerar las cuestiones referidas en el apartado 4.1 y los requisitos referidos en el apartado 4.2, y determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de:</p> <p>a) asegurar que el sistema de gestión de la calidad pueda lograr sus resultados previstos;</p> <p>b) aumentar los efectos deseables;</p> <p>c) prevenir o reducir efectos no deseados;</p> <p>d) lograr la mejora.</p> <p>6.1.2 La organización debe planificar:</p> <p>a) las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades;</p> <p>b) la manera de:</p> <p>1) integrar e implementar las acciones en sus procesos del sistema de gestión de la calidad (véase 4.4.);</p> <p>2) evaluar la eficacia de estas acciones.</p>	
2.	<p>Durante la auditoria, no se encontró evidencia del seguimiento de la gestión de curso, solo de manera parcial (formato ITMXL-PO-AC-004-01 Rev. 2), así como evidencias de las acciones para el alto porcentaje de reprobación en los departamentos académicos auditados, incumpliendo con el requisito 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación</p> <p>9.1.1 Generalidades</p> <p>La organización debe determinar:</p> <p>a) qué necesita seguimiento y medición;</p>	9.1, 9.1.1

Toda copia en papel es un documento no controlado a excepción del original



SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

DOCUMENTO:	Informe de auditoría.
PROCESO ESTRATÉGICO:	Calidad
NORMA QUE APLICA:	ISO 9001:2015 y su equivalente nacional NMX-CC-9001-IMNC-2015

b) los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos;	
---	--

CONCLUSIONES DE AUDITORÍA (14)

Concluimos que el sistema se encuentra en la implementación de los requisitos de la norma ISO 9001:2015, pero se tiene que trabajar en el seguimiento e implementación de análisis de riesgos, FODA, descripción de puestos, así como la sensibilización y toma de conciencia de todo el personal.

AUDITOR LÍDER (15)	RECIBÍ DE CONFORMIDAD (16)	FECHAS DE AUDITORÍA (17)
Lic Claudia Martínez Castillo 	MI Francisco Javier Ortiz Serrano 	Del 07 al 09 de mayo de 2018
FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME (18)		09 de mayo de 2018

Toda copia en papel es un documento no controlado a excepción del original