

INFORME DE AUDITORÍA

INSTITUTO TECNOLÓGICO DE MATAMOROS

Domicilio: Carretera Lauro Villar Km. 6.5. S/N, Col. Tecnológico, C.P. 87490, Matamoros
Tamaulipas; Estados Unidos Mexicanos

RSGC- 993

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

No. de Solicitud: SCSGC-09053

Vigente hasta: 26/05/2019

Fecha de auditoria: 17 y 18/Mayo/2018

Fecha de emisión del informe: 18/Mayo/2018

INFORME DE AUDITORIA

Ana Isabel LERMA GONZÁLEZ
DIRECTORA GENERAL

Con base al acuerdo celebrado con el IMNC y al programa de auditorías del ciclo de certificación correspondiente, se realizó la evaluación al *Sistema de Gestión* de su representada, por lo que en representación del IMNC y en mi calidad de Auditor Líder hago entrega del presente Informe de auditoría.

1. TIPO DE AUDITORÍA.

- ☐ Auditoría en instalaciones del IMNC ☒ Auditoría en Sitio
- ☐ 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
☐ Transferencia de la certificación
- ☒ Auditoría *especial*:
☐ Ampliación del alcance (Describa):
☐ Reducción del alcance (Describa):
☒ Actualización del Sistema de Gestión
☐ Por cambios de domicilio
☐ Por cambio de situación legal
☐ Por cambio en personal clave
- ☐ Auditoría con *notificación a corto plazo*:
☐ Por quejas de clientes
☐ Por seguimiento de la certificación suspendida

* En caso de conducir la auditoría en el IMNC, indique a continuación la justificación:

2. OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA (Conforme al Plan de auditoría correspondiente).

- ☒ Objetivos de una **auditoría de vigilancia**.
Determinar de la conformidad de los procesos/Sitios/Áreas del Sistema de Gestión seleccionados, con los criterios de auditoría.
Evaluar la capacidad del Sistema de Gestión para asegurar que la Organización cumple los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables.
Evaluar la eficacia del Sistema de Gestión para asegurar que la Organización cumple con los objetivos especificados.
Identificar las áreas mejora potencial del Sistema de Gestión.
- ☒ 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 **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.

INFORME DE AUDITORIA

3. ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN.

Servicio educativo: que comprende desde la inscripción hasta la entrega del título y cédula profesional de licenciatura y posgrado.

4. SECTOR DE NEGOCIO DEL CLIENTE / COMPLEJIDAD.

Sector IAF	Código NACE	Proceso(s) / Productos involucrados
37	85.4	Proceso Estratégico Académico, Proceso Estratégico de Vinculación

Exclusivo para SGA					Exclusivo para SGen		
Complejidad Alta	Complejidad Media	Complejidad Baja	Complejidad limitada	Complejidad Especial	Área(s) técnica	Nivel de complejidad	
						Baja	Media
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5. CRITERIOS DE AUDITORÍA.

- | | |
|---|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> NMX-CC-9001-IMNC-2015 / ISO 9001:2015 | <input type="checkbox"/> NMX-SAST-001-IMNC-2008 |
| <input type="checkbox"/> NMX-SAA-14001-IMNC-2015/ISO 14001:2015 | <input type="checkbox"/> NMX-J-SAA-50001-ANCE-IMNC-2011/
ISO 50001:2011 |
| <input checked="" type="checkbox"/> Documento de "Condiciones generales de certificación de sistemas de gestión", vigente | <input checked="" type="checkbox"/> Acuerdo legalmente ejecutable |
| <input checked="" type="checkbox"/> Reglamento de uso de marca de conformidad del IMNC | <input type="checkbox"/> Otro(s) (Indique:) |
| <input checked="" type="checkbox"/> Requisitos especificados por la organización en su SG | |

6. ALCANCE DE LA AUDITORÍA (En caso de Organizaciones multi-sitios utilizar los espacios necesarios).

No.	SITIOS AUDITADOS Calle / Número Ext. / Int. / Colonia / Delegación/ c.p. / Ciudad / Municipio / Estado / País	DATOS DEL SITIO	
OFICINA PRINCIPAL	Carretera Lauro Villar Km. 6.5. S/N, Col. Tecnológico, C.P. 87490, Matamoros Tamaulipas; Estados Unidos Mexicanos	Producto(s): Servicio Educativo	No Aplicabilidad: N/A
		Proceso(s): Proceso Estratégico Académico, Proceso Estratégico de Vinculación, Proceso Estratégico de Calidad, Proceso Estratégico Administración de Recursos.	
		Fecha(s) de Auditoria: 17 y 18 de Mayo 2018	

7. DATOS DEL EQUIPO AUDITOR.

NOMBRE	FUNCIÓN	No. DE VALIDACIÓN
Ing. María Elide Silva Sánchez	Auditor Líder	TECLSGC 067
Lic. Claudia García Mendoza	Auditor	ASGC-108

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.

El sistema de gestión de calidad se actualiza conforme a la Norma 9001-2015.

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

El plan trianual de la organización requiere ser actualizado conforme a los requisitos de la norma de referencia.

8.3 Conformidad del proceso de *Auditoría Interna*.

El programa de auditorías se establece, se realiza conforme a lo planificado, proporciona información a la organización con respecto a la eficacia del sistema de gestión de calidad y se toman acciones derivadas de los resultados de la auditoría.

8.4 Conformidad de la *Revisión por la Dirección*.

La revisión por la dirección es conforme ya que está acorde con los requisitos de la norma de referencia y proporciona información respecto al desempeño del Sistema de Gestión de Calidad y los recursos necesarios para establecer acciones de mejora.

8.5 Desempeño del Sistema de Gestión de la organización.

El sistema de gestión de calidad determina el seguimiento y medición de sus procesos estratégicos, analiza si las mediciones establecidas son pertinentes a los resultados que se requieren para mejorar el desempeño del Sistema de Gestión de Calidad.

La satisfacción del cliente está por arriba del objetivo establecido, la mayoría de los objetivos de calidad se están cumpliendo a excepción del objetivo relacionado con visitas a empresas.

Con base en lo anterior es posible concluir que en su mayoría el SGC presenta un estable desempeño.

8.6 Conformidad del alcance y la aplicabilidad de la certificación.

El Alcance del Sistema de Gestión de Calidad es congruente con el Proceso Estratégico Académico y el Proceso Estratégico de Vinculación, por lo que se considera conforme al Alcance establecido por la organización.

8.7 Seguimiento a No Conformidades y Oportunidades de mejora derivadas de la auditoría anterior del IMNC.

La organización retomó las oportunidades de mejora detectadas en la auditoría de 1ª vigilancia del IMNC, estableciendo acciones correctivas, estas acciones se encuentran en seguimiento a través de una auditoría interna especial programada por la organización.

8.8 Confirmación del nivel de integración del Sistema de Gestión señalado por la Organización en la "Solicitud de propuesta económica" clave FPEC01 correspondiente. (*Aplica sólo para Sistemas de Gestión integrales*)

No Aplica

9. RESULTADOS DE AUDITORÍA.

9.1 Fortalezas del Sistema de Gestión.

1. El compromiso del IT con los estudiantes en la formación y desarrollo de sus competencias.
2. La gestión del recurso para mejorar la infraestructura y servicio otorgado a los alumnos.
3. Liderazgo por parte de la Alta Dirección.
4. El equipo que se encarga de coordinar el sistema está comprometido.
5. Las instalaciones están en óptimas condiciones para el desempeño de los procesos.

9.2 No conformidades.

Tipo de hallazgo	Total de hallazgos
No conformidades mayores	1
No conformidades menores	2
Oportunidades de mejora	8

No.	CLASIFICACIÓN DE LA NC (NCM Mayor NCm Menor)	NO CONFORMIDAD(ES)
1	NCM	<p>Descripción de la No Conformidad: La organización determino de forma parcial los riesgos y oportunidades que es necesario abordar, aunado a que no fueron consideradas las cuestiones internas y externas, así como las necesidades y expectativas de las partes interesada</p> <p>Criterio de auditoría: 6.1 Norma de Referencia</p> <p>Evidencia que soporte la no conformidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La organización cuenta con 2 diferentes tipos de análisis de riesgos (AMEF y Matriz de Administración de Riesgos Institucionales), las cuales no consideraron el FODA (anexo 10 SGI-ITM-CA-MC-07) de la Institución y Necesidades y Expectativas de las partes interesadas SGI-ITM-CA-MC-09, Rev. 0. - La organización no ha implementado la determinación de riesgos y oportunidades en los siguientes procesos: <ul style="list-style-type: none"> • Proceso Académico: Posgrado • Proceso de Administración de recursos: Recursos Humanos, Mantenimiento, Compras.
2	NCm	<p>Descripción de la No Conformidad: La organización no analiza y evalúa los resultados del seguimiento y medición.</p> <p>Criterio de auditoría: 9.1.3 Norma de Referencia</p> <p>Evidencia que soporte la no conformidad: El resultado del indicador Visitas a Empresas correspondiente al último semestre no cumple con el valor esperado del 35%; al obtener un resultado de 22.5%, así mismo no se establecen acciones para alcanzar los resultados esperados.</p>
3	NCm	<p>Descripción de la No Conformidad: La organización no asegura dar seguimiento a las residencias profesionales.</p>

Criterio de auditoría: 9.1.1 Norma de Referencia	Evidencia que soporte la no conformidad: Durante la evaluación a la licenciatura de ingeniería industrial en el proceso Académico no cuenta con evidencia de dar seguimiento al residente con base en el procedimiento para la operación y acreditación de la residencias SGI-ITM-AC-PO-007, Rev. 3.
--	--

9.3 Oportunidades de mejora.

1. Fortalecer con el personal el conocimiento del Sistema de Gestión de Calidad y la importancia de su contribución a la eficacia del mismo. Requisito 7.3 de la Norma de Referencia.
2. Identificar y determinar los requisitos de la norma de referencia que no sean aplicables en el Sistema de Gestión de Calidad.
3. Reforzar (Anexo 10) la determinación de cuestiones internas y cuestiones externas pertinentes para su dirección estratégica.
4. Reforzar la planificación para lograr los objetivos de calidad.
5. Fortalecer el seguimiento a gestión del curso con la finalidad de que refleje algunos otros requisitos de calidad del servicio educativo y no se limite únicamente a cumplimiento de tiempos programados y % de aprobación.
6. Clarificar como se da cumplimiento al requisito 8.3
7. Reforzar los análisis de causa de las acciones correctivas derivadas de la auditoria interna, con la finalidad de garantizar su eficacia.
8. Clarificar que acciones se van a tomar cuando se materialice algún riesgo.

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

No se hace uso del logo del IMNC

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

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

Se cumplieron los objetivos de la auditoría de vigilancia ya que fueron evaluados los elementos que corresponden a la eficacia del sistema.

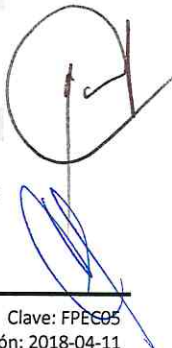
Se cumplió el objetivo de la auditoría especial (actualización) ya que se encuentran implementados los cambios que corresponden a los requisitos de la norma de referencia (exceptuando los requisitos no conformes).

11.2 Desviaciones presentadas al Plan de auditoría y su justificación.

No se presentan desviaciones al plan de auditoría.

11.3 Comentarios por parte del equipo auditor a considerar para la próxima auditoría del IMNC.

Para el proceso académico por muestreo solo fue evaluado lo correspondiente a inscripción y gestión del curso para posgrado.



Para el proceso académico solo fue evaluado lo correspondiente a la gestión del curso de las carreras de Ingeniería Electromecánica e Ingeniería Industrial.

Considerar en la siguiente auditoría la evaluación de las partes complementarias del proceso académico.

12. RECOMENDACIÓN DEL EQUIPO AUDITOR *.

La recomendación abajo señalada, **sólo aplica** cuando no se hayan derivado No conformidades en la presente auditoría. Cuando se hayan derivado No conformidades (Mayores y/o menores), la recomendación sobre la certificación se verá reflejada en el correspondiente Informe de seguimiento.

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Realizar auditoría de Etapa 2
(Sólo para procesos de certificación <i>inicial</i>) | <input type="checkbox"/> Renovar la certificación
(Sólo para auditorías de <i>renovación</i>) |
| <input type="checkbox"/> Otorgar la certificación
(Sólo para auditoría de certificación <i>inicial</i>) | <input type="checkbox"/> Restaurar la certificación
(Sólo para auditorías de <i>renovación</i> , o por retiro de la suspensión) |
| <input type="checkbox"/> Negar la certificación
(Sólo para auditoría de certificación <i>inicial</i>) | <input type="checkbox"/> Ampliar el alcance de la certificación.
(Aplica sólo en auditorías de <i>vigilancia</i> , o <i>renovación</i> , o auditorías <i>especiales</i> , con base a la solicitud presentada por la Organización) |
| <input type="checkbox"/> Mantener la certificación.
(Sólo para auditorías de <i>vigilancia</i>) | <input type="checkbox"/> Reducir el alcance de la certificación.
(Aplica en auditorías de <i>vigilancia</i> , o <i>renovación</i> , o auditorías <i>especiales</i> , con base a la solicitud presentada por la Organización) |
| <input type="checkbox"/> Suspender la certificación
(Sólo para auditorías de <i>vigilancia</i>) | <input type="checkbox"/> Aceptar la Transferencia de la certificación
(Sólo para auditorías de <i>transferencia</i>) |

* **Nota importante:** La decisión final sobre la certificación, es tomada por el Comité de Dictaminación del IMNC.

12.1 Opiniones divergentes no resueltas entre el equipo auditor y el auditado.

No se presentaron opiniones divergentes entre el auditado y el equipo auditor.

13. PLAZOS A CONSIDERAR POR LA ORGANIZACIÓN.

En caso de haberse registrado no conformidades en el presente Informe de auditoría, el auditor líder debe registrar las fechas límites para que la organización dé cumplimiento en los tiempos establecidos.


Fecha límite para presentar Plan de Acciones Correctivas por parte de la organización a partir de la recepción del presente informe de auditoría (Solo en caso de haberse registrado No conformidades en el presente Informe de auditoría):	04 de Junio 2018		
Fecha límite para presentar Evidencias de implementación de acciones correctivas (En caso de No conformidades mayores):	21 de Julio de 2018		
Fecha límite para conducir su siguiente auditoría:	26 de Mayo 2019	Sitio(s):	Carretera Lauro Villar Km. 6.5. S/N, Col. Tecnológico, C.P. 87490, Matamoros Tamaulipas; Estados Unidos Mexicanos



Ma. Elide SILVA SÁNCHEZ / Claudia GARCÍA MENDOZA
Nombre y firma del Auditor líder y Auditor Líder en
Entrenamiento

14. FIRMAS DE AUTORIZACIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA.

En mi carácter de Representante autorizado **recibo y acepto** el contenido de este informe de auditoría.



Jorge Abraham HERNÁNDEZ MARROQUÍN
(Nombre y firma)

En mi carácter de Representante autorizado **recibo pero no acepto** el contenido de este informe de auditoría y me 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. En caso de no presentar dicha información, **acepto** lo documentado en el presente informe

(Nombre y firma)

DISPOSICIONES FINALES:

- 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.
- 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.
- El IMNC mantiene su responsabilidad sobre el contenido descrito en el presente informe de auditoría.
- 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(Cinco) días hábiles.
- 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.
- 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.
- 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; así como en las conclusiones y los resultados derivados de la misma; por lo que no lo anterior, no es privativo de encontrar No conformidades en futuras auditorías.
- 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.
- En caso de registrarse **No conformidades y/u Oportunidades de mejora** en el presente Informe de auditoría, la organización se obliga a dar atención conforme a lo especificado en el documento de "Condiciones Generales de Certificación de Sistemas de Gestión", **vigente**.