

NOTAS DE AUDITORIA



Solicitud(s)	SCSGC - 17066	Fecha(s):	22 y 23 de enero 2018	Sitio:	Chicoloapan	Auditor Líder / Auditor (Iniciales)	MESS
Documento de referencia	NMX-CC-9001-IMNC-2008 <input type="checkbox"/>	NMX-SAA-14001-IMNC-2004 <input type="checkbox"/>	NMX-SAST-001-IMNC-2008 <input type="checkbox"/>	ISO 22000:2005 <input type="checkbox"/>			
	NMX-CC-9001-IMNC-2015 <input checked="" type="checkbox"/>	NMX-SAA-14001-IMNC-2015 <input type="checkbox"/>					
	NMX-J-SAA-50001-ANCE-IMNC-2011 <input type="checkbox"/>	ISAS BCP: 2010 <input type="checkbox"/>	Otro (especifique):				
Tipo de servicio:	Auditoría Etapa 1 <input type="checkbox"/>	Auditoría Etapa 2 <input checked="" type="checkbox"/>	Vigilancia No: <input type="checkbox"/>	Renovación <input type="checkbox"/>	Seguimiento <input type="checkbox"/>		
	Ampliación <input type="checkbox"/>	Reducción <input type="checkbox"/>	Transferencia <input type="checkbox"/>	Notificación a corto plazo <input type="checkbox"/>	Indicar _____		
	Auditoría Documental <input type="checkbox"/>			Auditoría en Sitio <input checked="" type="checkbox"/>			

ISO 9001:2015 Sistema de gestión de la calidad	NOTAS / HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA
	Puede incluir requisitos, referencias documentales, procesos, productos, auditados, registros, entre otros (evidencia de auditoría) recopilados contra los criterios de auditoría, según se requiera.
4 Contexto de la Organización	
4.1 Comprensión de la organización y su contexto	<p>FODA</p> <p>Evelin López Loera. Encargada del departamento de vinculación. Proceso de Difusión de cartera educativa</p> <p>Proceso de Inscripción Valeria Michel Talavera García. Secretaria de Jefe de departamento.</p> <p>Periodos de re-inscripción.</p> <p>Nelida Alberto Aguilar. Capturista</p> <p>Proceso de Titulación</p> <p>Por ejemplo el proceso de Atención al alumno para tramites no existe</p>
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	No están definidas las necesidades y expectativas de las partes interesadas
4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad	Manual de Calidad MSG-01
4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	<p>No están definidos las entradas y salidas de proceso.</p> <p>Proceso de Inscripción. No están especificadas las entadas y salidas. Entrada: Difusión de la oferta educativa, Salidas: Alumnos matriculados en grupos de nuevo ingreso.</p> <p>Proceso de re-inscripción Entradas: Alumnos promovidos al siguiente semestre Salidas: Alumnos inscritos al nuevo semestre</p> <p>Proceso de Titulación Entradas: estudiantes que concluyeron el 100% de créditos Salidas: seguimiento a egresados, y su asignación de título</p>

Notas de auditoría

ISO 9001:2015 Sistema de gestión de la calidad	NOTAS / HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA Puede incluir requisitos, referencias documentales, procesos, productos, auditados, registros, entre otros (evidencia de auditoría) recopilados contra los criterios de auditoría, según se requiera.
	No fueron determinadas las entradas y salidas de los siguientes procesos: - Difusión de cartera educativa Recursos Materiales
5 Liderazgo	
5.1 Liderazgo y compromiso	Manual de Calidad MSG-01
5.1.1 Generalidades	Manual de Calidad MSG-01
5.1.2 Enfoque al cliente	Manual de Calidad MSG-01
5.2 Política	Brindar servicios educativos con un enfoque de respeto al medio ambiente y uso racional de recursos naturales, basado en un sistema de Gestión de Calidad y la mejora continua.
5.2.1 Desarrollo de la política de calidad	Manual de Calidad MSG-01
5.2.2 Comunicación de la política de calidad	Manual de Calidad MSG-01
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	Está orientado a la parte de cada departamento y por ejemplo está el departamento de vinculación. Muestra el oficio con funciones TESCH/SDVP/014/2016. Proceso de Inscripción A través de un oficio se mencionan en general sus actividades. Reforzar en los procesos de realización las responsabilidades del personal académico.
6 Planificación	
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	FODA. Institución de educación superior con mayor tiempo en la Región; Falta de equipo para realizar la difusión en ferias, exposiciones e instituciones de educación media superior. Esto es una debilidad. Oportunidad: becas, relaciones públicas de la Dirección del TESCH con instituciones de educación media superior y gobierno municipal. En la parte de riesgos solo incluyo amenazas y oportunidades. PROCESO DE INSCRIPCION Desconoce donde están documentados los riesgos, asocian a FODA Riesgo: poco personal, no hay en la infraestructura. 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.
6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	Contribuir a la formación integral del alumno a través de su vinculación con el sector productivo y la sociedad. Dar cumplimiento al proceso educativo asegurando los objetivos y requisitos del Sistema de Gestión de calidad.

Notas de auditoría

ISO 9001:2015 Sistema de gestión de la calidad		NOTAS / HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA Puede incluir requisitos, referencias documentales, procesos, productos, auditados, registros, entre otros (evidencia de auditoría) recopilados contra los criterios de auditoría, según se requiera.			
		Se han enviado oficios para la parte de seguridad. La organización no cuenta con evidencia de que haya planificado como lograr sus objetivos con base en lo requerido por la norma de referencia.			
6.3 Planificación de los cambios		Manual de Calidad MSG-01			
7 Apoyo					
7.1 Recursos					
7.1.1 Generalidades		Ver plan de auditoría			
7.1.2 Personas		Ver plan de auditoría			
7.1.3 Infraestructura		Ver plan de auditoría			
7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos		Ver plan de auditoría			
7.1.5 Recursos de seguimiento y medición					
7.1.5.1 Generalidades		Se confirma la no aplicabilidad			
7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones		Manual de Calidad MSG-01			
7.1.6 Conocimiento de la Organización		Manual de Calidad MSG-01			
7.2 Competencia		Se observa que el personal de la institución requiere fortalecer el conocimiento de la norma de referencia y de la estructura del SGC.			
7.3 Toma de conciencia		Ver plan de auditoría			
7.4 Comunicación		Ver plan de auditoría			
7.5 Información documentada					
7.5.1 Generalidades		Ver plan de auditoría			
7.5.2 Creación y actualización		Manual de Calidad MSG-01			
7.5.3 Control de la información documentada		Manual de Calidad MSG-01			
8 Operación					
8.1 Planificación y control operacional		Plan de Calidad PSG-05, Rev. 00			
		Los criterios de aceptación no son congruentes con las características de calidad plasmadas en el plan de calidad anexo del Manual de Calidad MSG-01, por ejemplo:			
		Procedimiento	Resultado	Característica de Calidad	Criterios de Aceptación
		Reinscripción	Estudiante reinscrito	Comprobante de pago	Comprobante de pago sellado por administración
8.2 Requisitos para los productos y servicios					
8.2.1 Comunicación con el cliente		Convocatorio de ingreso <ul style="list-style-type: none">- Inscripción anual- Cuotas semestrales sin estímulo- Curso de inglés semestral- Seguro estudiantil anual- Acta de nacimiento- Copia de certificado nivel medio superior			
		El examen fue el 11 de agosto 2017 y se publicaron el 18 de agosto. ceneval y el propio.			

Notas de auditoría

ISO 9001:2015 Sistema de gestión de la calidad	<p>NOTAS / HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA</p> <p>Puede incluir requisitos, referencias documentales, procesos, productos, auditados, registros, entre otros (evidencia de auditoría) recopilados contra los criterios de auditoría, según se requiera.</p>
	<p>451679673, 2032 Medrano Loa Alberto</p> <p>450980076, 2027 Leyva Picaso Enrique.</p> <p>Ambos de la carrera de Ing. en energías renovables.</p> <p>Ficha de asignación de matrícula FSE08</p> <p>PROCESO DE REINSCRIPCIÓN</p> <p>Ficha de inscripción en ella se ve plasmada la firma del estudiante.</p> <p>Por ejemplo en el caso de Ávila Godoy, tenía reprobadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Refrigeración y aire acondicionado de sexto - Desarrollo sustentable de 5º. - Calculo 3º. Es de 2 <p>Durante el semestre de sexto a séptimo.</p> <p>Patiño Ramirez</p> <p>Con base en la retícula no0 pueden rebasar los 35 créditos.</p> <p>DESARROLLO Sustentable</p> <p>Matricula 13010009 Domínguez Soto David Adrián</p> <p>130100016 León Fonseca Carlos Jesus.</p> <p>Manual de lineamiento académico administrativos del TECNM octubre 2015.</p> <p>Carga académica 20 créditos como mínimo y 36 como máximo.</p> <p>Procedimiento de reinscripción PSE-03, Rev. 00</p>
8.5.2 Identificación y trazabilidad	<p>EL número de control se les asigna conforme al plan educativo donde desean ingresar.</p> <p>Proceso de admisión PSE-01, Rev. 00</p> <p>Es el número compuesto por cuatro dígitos donde, el primer dígito corresponde al programa educativo, el segundo, tercero y cuarto dígitos son números consecutivos. El número de control, se asignara al llevar a cabo el proceso de admisión.</p> <p>Re-inscripción</p> <p>Energías renovables</p> <p>Matricula 13020018 Patiño Ramirez Josue Levi</p>

Notas de auditoría



ISO 9001:2015 Sistema de gestión de la calidad	NOTAS / HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA Puede incluir requisitos, referencias documentales, procesos, productos, auditados, registros, entre otros (evidencia de auditoría) recopilados contra los criterios de auditoría, según se requiera.
	13020002 Ávila Godoy Cesar Alberto
8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos	SUS calificaciones, información personal, guardan copias de sus actas de nacimiento y de certificados
8.5.4 Preservación	Servicios escolares la tiene resguardada
8.5.5 Actividades posteriores a la entrega	El título
8.5.6 Control de los cambios	Por medio de la solicitud del servicio
8.6 Liberación de los productos y servicios	Hacen una revisión al final del trámite.
8.7 Control de las salidas no conformes	Procedimiento de control de producto no conforme PSG-04, REv. 00 Bitácora par la solicitud de mejora FSG-12 Solicitud de mejora FSG-13
9 Evaluación del desempeño	
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	-
9.1.1 Generalidades	Difusión de oferta educativa. Aumento 20% de los alumnos con base en el año anterior. Resultado 83% Proceso de Inscripción Cumplir con el 80% de aspirantes, inscritos a nuevo ingreso establecido mediante el desarrollo educativo. Resultado 83%. REINSCRIPCIÓN Cumplir con el 80% de alumnos re-inscritos, obtuvimos el 80.83% al semestre que paso.
9.1.2 Satisfacción del cliente	Es aplicada cada que vienen a inscribirse. 96 % de satisfacción. La meta es de REINSCRIPCIÓN Obtuvieron 98 % de satisfacción.
9.1.3 Análisis y evaluación	Análisis de los indicadores de proceso.
9.2 Auditoría interna	Programa de auditorías FSQ-05 Contador Jorge Arturo Ramirez Castillo Plan de auditoria FSG-06, Rev. 00, con fecha de realización 18, 19, 20 de septiembre, se observa que solo auditaron unos requisitos 8.1, 8.2, 8.2.2, 8.2.3, 7.1, 7.4.1, 6.2.2, 7.1 Equipo auditor; María de los angeles guerrero, Rivera auditor líder, María de la Paz Alfaro Buendía, Xochitl Trinidad Martínez Informe de auditoría interna FSG-09 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.
9.3 Revisión por la dirección	Informe de revisión por la dirección FSG-11, 27 de septiembre 2017.

Notas de auditoría



ISO 9001:2015 Sistema de gestión de la calidad	NOTAS / HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA
	Puede incluir requisitos, referencias documentales, procesos, productos, auditados, registros, entre otros (evidencia de auditoría) recopilados contra los criterios de auditoría, según se requiera.
	Registro 001
9.3.1 Generalidades	La organización la realizó considerando los requisitos de la norma
9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección	Considero los requisitos de la norma
9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección	Considero los requisitos de la norma
10 Mejora	
10.1 Generalidades	Procedimiento de acciones correctivas.
10.2 No conformidad y acción correctiva	Solicitud de mejora FSG-13 Queja de alumno por Roberto Hidalgo Rojas, por contacto con el Jefe de Carrera.
10.3 Mejora continua	

Revisión del uso de logo/ marca IMNC (En caso que la organización se encuentre haciendo uso de la marca de conformidad del IMNC, VERIFIQUE que disponga de la autorización correspondiente por parte del IMNC)	La organización no hace uso de logo/marca
---	---

Confirmación del(los) sector(es) NACE de la organización	Se confirma el sector
--	-----------------------