

Ciudad de México a 10 de abril de 2025.

Objetivo de la Auditoría

Evaluar la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad en el proceso de ascenso y descenso del Área Terminal de acuerdo a los requisitos establecidos por la Norma ISO 9001:2015.

Alcance de la Auditoría

A todas las áreas involucradas en el Sistema de Gestión de la Calidad.

Clientes de la Auditoría

- C.T.A. Jesús Omar Sandoval Guerrero
- Ing. Lorena Dávalos Torres
- C.T.A. Isaías Israel Vences Quintero
- Ing. Carlos Alberto Zambrano Quintero

Equipo Auditor

- Lic. Irma Ramírez Aguilera
- Lic. Jorge Hector Gallardo Alcala

Auditados

Equipo Regional:

- C.T.A. Jesús Omar Sandoval Guerrero
- Ing. Lorena Dávalos Torres
- C.T.A. Isaías Israel Vences Quintero
- Ing. Carlos Alberto Zambrano Quintero

Jefatura de Apoyo Aeronáutico

- Ing. Lorena Dávalos Torres

Jefatura de los Servicios de Tránsito Aéreo:

- C.T.A. Isaías Israel Vences Quintero
- C.T.A. Oliver Ruiz Magaña

Jefatura de Ingeniería de Servicios

- Ing. Carlos Alberto Zambrano Quintero

Fecha de la Auditoría

Del 07 al 09 de abril de 2025.

Ciudad de México a 10 de abril de 2025.

Objetivo de la Auditoría

Evaluar la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad en el proceso de ascenso y descenso del Área Terminal de acuerdo a los requisitos establecidos por la Norma ISO 9001:2015.

Alcance de la Auditoría

A todas las áreas involucradas en el Sistema de Gestión de la Calidad.

Clientes de la Auditoría

- C.T.A. Jesús Omar Sandoval Guerrero
- Ing. Lorena Dávalos Torres
- C.T.A. Isafas Israel Vences Quintero
- Ing. Carlos Alberto Zambrano Quintero

Equipo Auditor

- Lic. Irma Ramírez Aguilera
- Lic. Jorge Hector Gallardo Alcala

Auditados

Equipo Regional:

- C.T.A. Jesús Omar Sandoval Guerrero
- Ing. Lorena Dávalos Torres
- C.T.A. Isafas Israel Vences Quintero
- Ing. Carlos Alberto Zambrano Quintero

Jefatura de Apoyo Aeronáutico

- Ing. Lorena Dávalos Torres

Jefatura de los Servicios de Tránsito Aéreo:

- C.T.A. Isafas Israel Vences Quintero
- C.T.A. Oliver Ruiz Magaña

Jefatura de Ingeniería de Servicios

- Ing. Carlos Alberto Zambrano Quintero

Fecha de la Auditoría

Del 07 al 09 de abril de 2025.

Criterios de Auditoría

La Auditoría fue realizada conforme a la normatividad siguiente:

- Norma ISO 9001:2015.
- Manual del Sistema de Gestión de la Calidad de SENEAM.
- Procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad de SENEAM.

Método de Auditoría

La Auditoría fue realizada mediante la metodología de Auditoría presencial, basada en entrevistas, y Auditoría documental con muestreos aleatorios, por lo tanto, pudieran existir posteriormente no conformidades que no hayan sido identificadas.

No Conformidades de Auditoría

Durante la Auditoría fueron detectadas 04 "No Conformidades", como se describen a continuación:

Equipo Regional		
1.	Norma ISO 9001:2015 Cláusula 10	En el Procedimiento P-10.2-01 Administración de Solicitudes de Acciones Correctivas en el SGC/SMS, establece en la actividad 2, el Administrador de SAC's recibe y registra las SAC'S en F-10.2-01 (Registro de Solicitudes de Acciones Correctivas): Durante la Auditoría al revisar el Registro de Solicitudes de Acciones Correctivas correspondientes a 2024 se detectó que no fue actualizado, en virtud de que únicamente están descritas las 2 acciones correctivas generadas por operaciones no conformes y no fueron consideradas las 2 generadas de la auditoría 2024.
Subdirección de Apoyo Aeronáutico		
2.	Norma ISO 9001:2015 Cláusula 7	En el Procedimiento P-7.5-01 Control de la información documentada se establece en las actividades: 11. Actualiza el Listado de Copia Controladas (F-7.5-01). 12. Realiza respaldo de la información documentada interna del SGC, cada vez que sea actualizada la documentación. 13. Coordina con los jefes de las áreas en donde se generaron los registros, que se actualicen los Listado Maestro de Registros de las áreas cuando sea aplicable y envía los listados maestros de registros de la Gerencia, Jefatura o Dirección a la DSC. Durante la Auditoría al solicitar la evidencia del cumplimiento a dichas actividades se detectó:

		1. Listado de copias controladas de fecha agosto 2023, sin actualizar. 2. No se cuenta con respaldo de información documentada. 3. No se cuenta con Listado Maestro de Registros actualizado de la estación. 4. No se envió listado maestro de registros a la DSC.
Servicios de Tránsito Aéreo		
3.	Norma ISO 9001:2015 Cláusula 8	El Procedimiento P-8.1-01 Control Operacional de los Servicios de Tránsito Aéreo establece en la actividad 1 que el Supervisor "Registra en los formatos F-8.1-01, los Requisitos de Conformidad que se verifican a cada CTA durante el Proceso". Durante la auditoría al revisar registros del presente año, se detectó que no se están realizando los registros en el turno "O".
4.	Norma ISO 9001:2015 Cláusula 8	El Procedimiento P-8.4.1-02 para la adquisición del servicio de mantenimiento correctivo a los sistemas utilizados en los servicios de control de tránsito aéreo en las áreas terminales y en el servicio de información meteorológica., establece en las actividades: 8. Jefe de Unidad ATS (TMA)/Jefe del CAPMA, Reevalúa mensualmente a IDS, considerando la información del formato F-2.4.0-13 en relación a las fallas y los TR'S y RO'S 9. Jefe de Unidad ATS (TMA)/Jefe del CAPMA, envía a IDS la evaluación (F-8.4.1-02) con la lista de fallas existentes. Durante la auditoría se detectó que no hay evidencia de las evaluaciones de enero y febrero 2025 a JIDS y la correspondiente al mes de marzo no incluye el listado de fallas.

Conclusiones de Auditoría

Se verificó el cumplimiento y estatus de los objetivos de calidad establecidos para 2025, así como los registros que dan evidencia al cumplimiento del SGC.

Política de Calidad: Durante la revisión se aplicaron 11 cuestionarios como evidencia de la verificación de la Política de la Calidad a algunos integrantes de la estación, de los cuales el 100% tiene conocimiento de ella.

Objetivos de Calidad: Durante la revisión se aplicaron 11 cuestionarios como evidencia de la verificación de los Objetivos de la Calidad a algunos integrantes de la estación, de los cuales el 100 % tiene conocimiento de ellos.

Declaración del grado en que se han cumplido los criterios de la Auditoría

La Auditoría fue realizada de manera presencial en tiempo y forma y en todo momento se mostró la disposición del personal auditado para proporcionar la información solicitada por las personas auditoras.

Oportunidades de Mejora

- Aplicar el procedimiento de Planificación del Cambio y Lecciones Aprendidas (P-6.3-7.1.6-01) cuando se determine alguna necesidad u oportunidad que deba considerarse como parte de la mejora continua.
- Revisar y en su caso actualizar el procedimiento P-8.5.1-01.
- Reforzar la difusión del cumplimiento de objetivos de calidad.

Opiniones divergentes sin resolver entre el equipo auditor y el auditado

Ninguna.



Irma Ramírez Aguilera
Auditora Líder