

Ciudad de México a 26 de febrero 2026

Objetivo de la Auditoría

Evaluar la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad en las áreas certificadas conforme 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.P. Luis Rey Peña Rojas | Gerente regional Centro |
| - C.T.A. Benjamín Estrella Cienfuegos | Jefe de Servicios de Tránsito Aéreo |
| - Ing. Gabriel Nuñez Mendoza | Jefe de Ingeniería de Servicios |
| - Ing. Ramiro Alejandro Mendoza Ibarra | Jefe de Apoyo Aeronáutico |

Equipo Auditor

- Ing. J Jesús Estrada Pascual
- Ing. Edwin Abimael González Pérez
- Lic. Lorena Carranza Altamirano

Auditados

Equipo Regional de Calidad:

- C.P. Luis Rey Peña Rojas
- C.T.A. Benjamín Estrella Cienfuegos
- Ing. Gabriel Nuñez Mendoza
- Ing. Ramiro Alejandro Mendoza Ibarra

Jefatura de Servicios de Tránsito Aéreo

- C.T.A. Benjamín Estrella Cienfuegos
- C.T.A. Victor Antonio Cervantes Muñoz
- C.T.A. Marco Andres Farias Morquecho

Jefatura de Ingeniería de Servicios

- Ing. Gabriel Nuñez Mendoza
- Ing. Fernando Méndez López
- Ing. Jaime Ramos Munguía
- Ing. Julio Ramírez Duran
- Ing. José Solís Olvera
- Ing. Jorge Noé Valdez
- Ing. Juan Carlos Sanchez Ocampo

Control de Documentos

- Ing. Ramiro Alejandro Mendoza Ibarra

Dirección de Tránsito Aéreo

- C.T.A. Andres Roman Araujo
- C.T.A. Jose Raymundo Hurtado Barroso

Dirección de Sistemas de Calidad

- Lic. Jorge Hector Gallardo Alcalá
- Lic. Irma Ramírez Aguilera
- PTI Ricardo Luna Gamboa

Fecha de la Auditoría

Del 18 al 20 de febrero 2026 (periodo de revisión de marzo 2025 a enero 2026).

Criterios de Auditoría

La auditoría fue realizada en consideración a:

- Norma ISO 9001:2015
- Información Documentada del SGC

Método de Auditoría

La auditoría fue realizada de manera presencial, con la aplicación de entrevistas, cuestionarios y revisión documental con muestras aleatorias y por lo tanto pudieran existir posteriormente No Conformidades que no hayan sido identificadas.

No Conformidades de Auditoría

Dentro de la auditoría fueron detectadas 2 No Conformidades, las cuales se describen a continuación:

No	REQUISITO	NO CONFORMIDAD
1	NORMA ISO 9001:2015 Clausula 7.5 Información documentada Procedimiento P-7.5-01 Control de Información Documentada	El Procedimiento P-7.5-01 Control de Información Documentada, en la actividad 12 establece: "El encargado de control de documentos coordina con los jefes de las áreas en donde se generan los requisitos, que se actualicen los Listados Maestros de Registros de las áreas cuando sea aplicable y envía los listados maestros de registros de la Gerencia a la Dirección de Sistemas de Calidad. Durante la Auditoría no se mostró evidencia del envío de los listados maestros de registros a la Dirección de Sistemas de Calidad.
	NORMA ISO 9001:2015 Clausula 8.2 Requisitos para los productos y servicios Procedimiento P-8.2.1-01	El Procedimiento P-8.2.1-01, Retroalimentación a los clientes/usuarios del servicio de control de tránsito aéreo, en su actividad 7 establece que "La Dirección de Tránsito Aéreo valida y da respuesta al cliente en máximo 45 días calendario a partir de la fecha de recepción de la queja".

2	Retroalimentación a los clientes/usuarios del servicio de control de tránsito aéreo	Durante la auditoría se encontró que a las quejas de junio, agosto y septiembre no se ha dado respuesta al cliente por parte de la Dirección de Tránsito Aéreo.
---	---	---

Conclusiones de Auditoria

Se verificó el cumplimiento y estatus de los objetivos de calidad establecidos para 2025.

Política de Calidad: Durante la revisión se aplicaron 15 cuestionarios como evidencia de la verificación de la Política de la Calidad, de los cuales el 100% tiene conocimiento de ella.

Se encuentra difundida en el pizarrón de comunicación interna y portal electrónico del S.G.C.

Objetivos de Calidad: Durante la revisión se aplicaron 15 cuestionarios como evidencia de la verificación de los Objetivos de la Calidad, de los cuales el 100% tiene conocimiento de ellos.

Se encuentran difundidos en el pizarrón de comunicación interna y portal electrónico del S.G.C.

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

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

En la 2ª y 3ª Revisión Trimestral realizada con la Alta Dirección (Comité de Calidad) en Ciudad de México el 21 de octubre de 2025 se determinó que las Gerencias y Jefaturas Regionales deberán continuar con la implementación del SGC en las áreas de Ingeniería de Servicios de sus estaciones, se recomienda iniciar con la implementación.

Opiniones divergentes sin resolver entre el equipo auditor y el auditado

Ninguna.



J. Jesus Estrada Pascual
Auditor Líder