



# Informe de Auditoría del SGI del G4



<b>INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR: DE OCCIDENTE DE HIDALGO</b>		<b>NO. DE AUDITORÍA:</b>
<b>PROCESO (3)</b>	Académico, Administración de Recursos, Servicios Escolares, Promoción y Difusión y Administración del Sistema de Gestión Integral.	<b>FECHA:(4) 25/10/2022</b>
<b>AUDITOR LÍDER (5)</b>	Silvano Velázquez Roque	
<b>GRUPO AUDITOR (6)</b>	Silvano Velázquez Roque, Salvador Barriga Rodríguez, Yukupitzia Sánchez Campanur, Miguel Ángel Barrera Valdez, Julián Omar Baltazar Hernández, Miriam Saucedo Llamas, Jaime Zalapa Ríos, Luis Miguel Rodríguez Sánchez, Obed S. Díaz Martínez. Guadalupe Equihua Morales, Miguel Ángel Jiménez, Rosa Elena Sánchez Guerrero, Martha Magaña Mendoza, Ulises Zurita Luna, Luis Flores Diego.	

<b>NORMA DE REFERENCIA:</b>	ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018
-----------------------------	---

<b>OBJETIVO (7)</b>
Verificar la capacidad de satisfacción de los requisitos del Sistema de Gestión Integral en conformidad con las Normas: ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 & ISO 45001:2018
<b>ALCANCE (8)</b>
Desde la promoción de la oferta académica de educación superior hasta el seguimiento de egresados.

<b>PERSONAL CONTACTADO (9)</b>	
<b>NOMBRE</b>	<b>PUESTO</b>
Tito Dorantes Castillo	Director General
José Concepción Domínguez López	Director Académico
Alfonso Lases Carbajal	Director de Planeación y Vinculación
Ing. Bernardo Ángeles Cruz	Subdirectora de Planeación
Leslie Orisel Reyes Lucas	Jefe del Departamento de Recursos Materiales y Servicios
Beatriz Sánchez Delgado	Jefe del Departamento de Desarrollo Académico
Rocío Montoya Pérez	Jefa de Servicios Escolares
Karen Paola González Rivero	Jefa de Departamento Difusión, Cultura y Deporte
Yanet Rodríguez López	Jefa del Departamento del Departamento de Desarrollo Personal/ (Encargado del SGI)
Oscar de La Cruz Cortes	Subdirección de Vinculación
Aurelio López Rodríguez	Encargado del SGI

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

<b>NO CONFORMIDADES</b>
En la revisión al Sistema de Gestión Integral se encontraron un total de <u>tres</u> No Conformidades de grado Moderado

Núm.	Requisito de la Norma (10)	NORMA			DOCUMENTO DE REFERENCIA	
		SGC	SGA	SSGSST	REVISION	RESULTADO
4	Contexto de la Organización	X	X	X	A	AD
4.4	Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos	X	X	X	A	AD
5	Liderazgo	x			A	AD
5.3	Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	X			A	NC
6	Planificación	X	X	X	A	AD
6.1	Acciones para abordar riesgos y oportunidades	X	X	X	A	AD
6.1.1	Generalidades		X	X	A	AD
6.1.2	Aspectos Ambientales		X		A	AD
6.1.2	Identificación de peligros y evaluación de los riesgos y oportunidades			X	A	AD
6.1.2.1	Identificación de peligros			X	A	AD
6.1.2.2	Evaluación de los riesgos Para el SSSO			X	A	AD
6.1.2.3	Evaluación de las oportunidades para el SSSO			X	A	AD
6.1.3	Requisitos legales y otros requisitos		X	X	A	AD
6.1.4	Planificación de acciones		X	X	A	AD
6.2	Objetivos del SGI y planificación para lograrlos	X	X	X	A	AD
6.2.1	Objetivos ambientales		X		A	AD
6.2.2	Planificación de acciones para lograr los objetivos		X	X	A	AD
6.3	Planificación de los Cambios	X			A	AD
7	Apoyo	X	X	X	A	AD
7.1	Recursos	X	X	X	A	AD
7.1.1	Generalidades	X			A	AD
7.1.2	Personas	X			A	AD
7.1.3	Infraestructura	X		X	A	AD
7.1.4	Ambiente para la operación de los Procesos	X			A	AD
7.1.5	Recursos de seguimiento y medición	X			A	AD
7.1.5.1	Generalidades	X			A	AD
7.1.5.2	Trazabilidad de las mediciones	X			A	AD

7.1.6	Conocimientos de la Organización	X			A	AD
7.2	Competencia	X	X	X	A	AD
7.3	Toma de Conciencia	X	X	X	A	AD
7.4	Comunicación	X	X	X	A	NC
7.4.1	Generalidades		X	X	A	AD
7.4.2	Comunicación interna		X	X	A	NC
7.4.3	Comunicación externa		X	X	A	AD
7.5	Información Documentada	X	X		A	AD
7.5.1	Generalidades	X	X	X	A	AD
7.5.2	Creación y actualización	X	X	X	A	NC
7.5.3 /7.5.3.1/7.5.3.2	Control de la Información Documentada	X	X		A	AD
8	Operación	X	X		A	AD
8.1	Planificación y Control Operacional	X	X	X	A	AD
8.2	Requisitos para los productos y servicios	X		X	A	AD
8.2	Preparación y respuesta ante emergencias		X		A	AD
8.2.1	Comunicación con el cliente	X			A	AD
8.2.2	Determinación de los requisitos para los productos y Servicios	X			A	AD
8.2.3	Revisión de los requisitos para los productos y servicios	X			A	AD
8.2.4	Cambios en los requisitos para los productos y servicios	X			A	AD
8.3	Diseño y Desarrollo de los productos y servicios	X			A	AD
8.3.1	Generalidades	X			A	AD
8.3.2	Planificación del diseño y desarrollo	X			A	AD
8.3.3	Entradas para el diseño y desarrollo	X			A	AD
8.3.4	Controles del Diseño y desarrollo	X			A	AD
8.3.5	Salidas del diseño y desarrollo	X			A	AD
8.3.6	Cambios del diseño y desarrollo	X			A	AD
8.4	Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	X			A	AD
8.4.1	Generalidades	X			A	AD
8.4.2	Tipo de Alcance y Control	X			A	AD
8.4.3	Información para los proveedores externos	X			A	AD
8.5	Producción y Provisión del servicio	X			A	AD
8.5.1	Control de la producción y de la provisión del servicio	X			A EP inciso f	AD EP inciso f
8.5.2	Identificación y Trazabilidad	X			A	AD

8.5.3	Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos	X				A	AD
8.5.4	Preservación	X				A	AD
8.5.5	Actividades posteriores a la entrega	X				A	AD
8.5.6	Control de los Cambios	X				A	AD
8.6	Liberación de los productos y servicios	X				A	AD
8.7	Control de las salidas no conformes	X				A	AD
9	Evaluación del desempeño	X	X	X		A	AD
9.1	Seguimiento, Medición, análisis y evaluación	X	X	X		A	AD
9.1.1	Generalidades	X	X	X		A	NC
9.1.2	Satisfacción del Cliente	X				A	AD
9.1.3	Evaluación del cumplimiento		X	X		A	NC
9.1.3	Análisis y evaluación	X				A	AD
9.2	Auditorías Internas	X	X	X		A	AD
9.2.1	Generalidades		X	X		A	AD
9.2.2	Programa de auditoría interna		X	X		A	AD
9.3	Revisión por Dirección	X	X	X		A	AD
9.3.2	Entradas de la Revisión por Dirección	X				A	AD
9.3.3	Salidas de la Revisión por Dirección	X				A	AD
10	Mejora	X	X	X		A	AD
10.1	Generalidades	X	X	X		A	AD
10.2	No conformidad y acción correctiva	X	X	X		A	NC
10.3	Mejora Continua	X	X	X		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)

### OPORTUNIDADES DE MEJORA (11)

- Se identifica durante la entrevista (en el proceso de promoción y difusión de la oferta educativa) que no se cuenta con el nombramiento (documento probatorio) de las funciones correspondientes para el desempeño de los procesos. mismo que en el requisito 5.3 de la norma establece sobre los *Roles, responsabilidades y autoridades en la organización* La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignen, se comuniquen y se entiendan en toda la organización.
- Se detectó en el proceso de gestión del curso que las jefaturas de división no cuentan con el manual de funciones actualizado (se mostró uno del año 2005, titulado: Manual de procedimientos Instituto Tecnológico Superior del Occidente del Estado de Hidalgo). Sin embargo, en otro proceso auditado se detectó que existe una versión del año 2021 denominado Manual de organización (firmado por el Director General del ITSOEH).

El requisito incumplido de la norma es el 7.5.3.2 *Para el control de la información documentada, la organización debe abordar las siguientes*

*actividades, según corresponda:*

- a) *distribución, acceso, recuperación y uso;*
- b) *almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad;*
- c) *control de cambios (por ejemplo, control de versión);*
- d) *conservación y disposición.*

3. Se identifica en promoción y difusión de la oferta educativa que no se ubica el mapa del proceso en el Manual del Sistema de Gestión Integral, la cual puede inferirse en el incumplimiento del requisito 7.4 de la norma el cual establece que: *la organización debe determinar las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la calidad, que incluyan: a) qué comunicar; b) cuándo comunicar; c) a quién comunicar; d) cómo comunicar; e) quién comunica*

4. En el proceso de calidad, se mostró el informe de auditoría interna solicitado, en el cual se encuentran 8 No Conformidades. Y se solicitó que se mostraran las 8 acciones, y solo se mostraron 3, y al verificar la acción correctiva de actividades complementarias se observa que la fecha de cierre fue el 30 de septiembre, sin embargo, no se evidenció el cierre de la misma, esto incumple con el requisito 10.2 c)., *el cual menciona sobre la Implementación de las acciones necesarias.*

## COMENTARIOS (12)

El proceso de auditoría se lleva a cabo de acuerdo al plan establecido en el horario y fecha programada, dando cumplimiento al objetivo y el alcance definido a través de la participación de los responsables de procesos y el personal en General del Instituto auditado (ITSOEH), así como el equipo auditor de la institución que participo (Instituto Tecnológico Superior P'urhépecha).

La auditoría interna fue realizada de manera síncrona a través de la plataforma Meet, por lo que durante el desarrollo de la misma se generó mala conectividad del internet para algunas entrevistas.

## NO CONFORMIDADES (13)

No.	Descripción del Hallazgo	Requisito
1.	En el proceso de evaluación docente (desarrollo académico) se identificó que no se han enviado los resultados de la evaluación docente del semestre enero-junio de 2022 a los jefes de división y/o academias. Por lo tanto, se incumple el requisito 7.4 que establece <i>que la organización debe determinar las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la calidad, que incluyan: a) qué comunicar; b) cuándo comunicar; c) a quién comunicar; d) cómo comunicar; e) quién comunica.</i>	<b>7.4</b> a) ISO 9001:2015
2.	En el proceso de calidad, se identificó que la penúltima revisión por la dirección realizada por multisitios no se encuentran todas las firmas de los participantes; también al verificar la acción correctiva de la auditoría interna, se encuentra sin las firmas correspondientes. Por lo tanto, se incumple con el requisito 7.5.2. <i>c) que indica que al crear y actualizar la información documentada esta debe ser revisada y aprobada.</i>	<b>7.5.2</b> c) ISO 9001:2015 ISO 14001:2015 ISO 45001:2018
3.	En el proceso de calidad correspondiente a la satisfacción al cliente y análisis y evaluación. Se mostró el programa para la aplicación de las encuestas de satisfacción al cliente, realizadas en 2022. Se mostraron los resultados obtenidos en laboratorios	<b>9.1.3</b> g), ISO 9001:2015



# Informe de Auditoría del SGI del G4



disciplinarios, pero no se muestra la solicitud de mejora, por ello no se cumple lo especificado en el requisito 9.1.3 g) que indica, la necesidad de mejora en el sistema.

## CONCLUSIONES DE AUDITORÍA (14)

Con base en los resultados obtenidos en el proceso de auditoría interna cruzada, a través de la presentación de evidencias y los criterios de la auditoría, se cumple con el objetivo y alcance de la misma, por lo que se identifica varias fortalezas en algunos procesos auditados del Sistema de Gestión Integral en el Instituto Tecnológico Superior de Occidente de Hidalgo, así como, el hallazgo de tres No conformidades que es necesario atender y cuatro oportunidades de mejora.

AUDITOR LÍDER (15)	RECIBÍ DE CONFORMIDAD (16)	FECHAS DE AUDITORÍA (17)
 Dr. Silvano Velázquez Roque	 Lic. Tito Dorantes Castillo 	25/10/2022

FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME (18)	01/11/2022
-----------------------------------	------------