



TECNOLÓGICO
NACIONAL DE MÉXICO

Institutos Tecnológicos Superiores del SGI, Grupo 4 Multisitios
Instituto Tecnológico Superior del Occidente del Estado de Hidalgo



INFORME DE AUDITORIA INTERNA

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR: DEL OCCIDENTE DEL ESTADO DE HIDALGO.		NO. DE AUDITORÍA: 4
PROCESO	Todos los procesos	FECHA: 11-16/mayo/2022
AUDITOR LÍDER	Aurelio López Rodríguez	
GRUPO AUDITOR	José Luis Moctezuma Quezada Ricardo Hernández González Mario Álvarez García Manuel Vladimir Flores Pérez Lesly Anahí Barrera Pacheco José Concepción Domínguez López Sandy Lujan Maturano Héctor Daniel Hernández García Yaneth Rodríguez López Giovanni Humberto Neri Pérez Josselin Vázquez García	

NORMA DE REFERENCIA:	Normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018
-----------------------------	--

OBJETIVO (7)
Verificar el grado de implementación de los requisitos que establecen las normas ISO 9001:2015; ISO 14001:2015; ISO 45001:2018 y seguimiento a las solicitudes de mejora.
ALCANCE (8)
Aplica a todos los procesos declarados en el mapa de proceso que forman parte del grupo 4 multisitios que se encuentra en el manual del Sistema de Gestión Integral, cuyo alcance es desde la Promoción de la oferta académica de Educación Superior hasta el Seguimiento de egresados.

PERSONAL CONTACTADO (9)	
NOMBRE	PUESTO
Lic. Tito Dorantes Castillo	Encargado de la Dirección general
Mtro. José Concepción Domínguez López	Director Académico y de Investigación
Lic. Eliel Olvera Gómez	Director de planeación y vinculación
Lic. Araceli Meza Pérez	Subdirectora de Servicios Administrativos
Ing. Bernardo Ángeles Cruz	Subdirector de Planeación
Mtro. Anibal Santos Escamilla	Subdirector de posgrado e investigación
Mtro. Aurelio López Rodríguez	Encargado de la Subdirección Académica
Lic. Rocío Montoya Pérez	Jefa de Departamento de Control Escolar
Mtro. José Luis Contreras Oviedo	Jefe de Departamento de ciencias Básicas
Mtra. Yaneth Rodríguez López	Jefa de Departamento de Desarrollo de personal
Psic. Carmela Santiago Quijano	Coordinadora de Tutorías y psicología
Viridiana Rocío Sánchez Rivera	Jefa de Departamento de recursos materiales y servicios.
Lic. Frida Romo Velazco	Responsable de Incubadora de empresas

PERSONAL CONTACTADO (9)

NOMBRE	PUESTO
Mtra. Elizabeth Barrera Rodríguez	Jefa de la División de Ingeniería Industrial
M. en C. Elsa Sánchez Téllez	Jefa de la División de Ingeniería en Industrias Alimentarias
Mtro. Rolando Porras Muñoz	Jefe de la División de Ingeniería en Sistemas Computacionales
Dr. Luis Eduardo Becerra Córdoba	Jefe de la División de Ingeniería en Gestión Empresarial
Mtro. Mario Álvarez García	Jefe de la División de Ingeniería en Logística
Arqui. Víctor Martínez Ybarra	Jefe de la División de Arquitectura
Lic. Juan Cornejo Hernández	Jefe de la División de Ingeniería en Tecnologías de la Información y Comunicaciones
Ing. Martín García Ángeles	Jefe de la División de Ingeniería Electromecánica
Lic. Karen Paola González Rivero	Jefa de Departamento de cultura y deporte
Lic. Estibaliz Adriana Peza Cruz	Coordinación de cultura y deporte

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

NO CONFORMIDADES (10)

En la revisión al Sistema de Gestión Integral se encontraron un total de **8 No Conformidades** en los siguientes procesos: 2 NC en el proceso de actividades complementarias, 1 NC en Gestión del recurso financiero y 3 NC en el proceso gestión de recursos materiales, 1 NC en el proceso de tutoría y 1 NC en el proceso de asesorías académicas.

Núm.	Requisito de la Norma (10)	NORMA			DOCUMENTO DE REFERENCIA	
		SGC	SGA	SSGSST	REVISION	RESULTADO
4.	Contexto de la Organización	X	X	X		
4.1	Comportamiento de la organización y su contexto	X	X	X		
4.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	X	X	X		
4.3	Determinación del alcance del Sistema de Gestión	X	X	X		
4.4	Sistema de Gestión y sus procesos	X	X	X	Norma ISO 9001:2015	NC
5	Liderazgo	X	X	X		
5.1.1	Generalidades	X				
5.1.2	Enfoque al Cliente	X				
5.2	Política SGI	X	X	X		
5.2.1	Establecimiento de la Política del SGI	X				

INFORME DE AUDITORIA INTERNA

5.2.2	Comunicación de la Política del SGI	X				
5.3	Roles, Responsabilidades y Autoridades en la organización	X	X	X		
6	Planificación	X	X	X		
6.1	Acciones para abordar riesgos y oportunidades	X	X	X		
6.1.1	Generalidades		X	X		
6.1.2	Aspectos Ambientales		X		Norma ISO 14001	NC
6.1.2	Identificación de peligros y evaluación de los riesgos y oportunidades			X		
6.1.2.1	Identificación de peligros			X		
6.1.2.2	Evaluación de los riesgos Para el SSSO			X		
6.1.2.3	Evaluación de las oportunidades para el SSSO			X		
6.1.3	Requisitos legales y otros requisitos		X	X		
6.1.4	Planificación de acciones		X	X		
6.2	Objetivos del SGI y planificación para lograrlos	X	X	X		
6.2.1	Objetivos ambientales		X			
6.2.2	Planificación de acciones para lograr los objetivos		X	X		
6.3	Planificación de los Cambios	X				
7	Apoyo	X	X	X		
7.1	Recursos	X	X	X		
7.1.1	Generalidades	X				
7.1.2	Personas	X				
7.1.3	Infraestructura	X				
7.1.4	Ambiente para la operación de los Procesos	X				
7.1.5	Recursos de seguimiento y medición	X				
7.1.5.1	Generalidades	X				
7.1.5.2	Trazabilidad de las mediciones	X				
7.1.6	Conocimientos de la Organización	X				
7.2	Competencia	X	X	X		
7.3	Toma de Conciencia	X	X	X	ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018	NC
7.4	Comunicación	X	X	X		
7.4.1	Generalidades		X	X		
7.4.2	Comunicación interna		X	X		
7.4.3	Comunicación externa		X	X		

INFORME DE AUDITORIA INTERNA

7.5 Información Documentada	X	X			
7.5.1 Generalidades	X	X	X		
7.5.2 Creación y actualización	X	X	X		
7.5.3 Control de la Información Documentada	X	X			
8 Operación	X	X			
8.1 Planificación y Control Operacional	X	X	X		
8.2 Requisitos para los productos y servicios	X		X		
8.2 Preparación y respuesta ante emergencias		X			
8.2.1 Comunicación con el cliente	X				
8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y Servicios	X				
8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios	X				
8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios	X				
8.3 Diseño y Desarrollo de los productos y servicios	X				
8.3.1 Generalidades	X				
8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo	X				
8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo	X				
8.3.4 Controles del Diseño y desarrollo	X				
8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo	X				
8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo	X				
8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	X				
8.4.1 Generalidades	X			Norma ISO 9001:2015	NC
8.4.2 Tipo de Alcance y Control	X				
8.4.3 Información para los proveedores externos	X				
8.5 Producción y Provisión del servicio	X				
8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio	X				
8.5.2 Identificación y Trazabilidad	X				
8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos	X				
8.5.4 Preservación	X				
8.5.5 Actividades posteriores a la entrega	X				
8.5.6 Control de los Cambios	X				
8.6 Liberación de los productos y servicios	X				
8.7 Control de las salidas no conformes	X				

INFORME DE AUDITORIA INTERNA

9	Evaluación del desempeño	X	X	X		
9.1	Seguimiento, Medición, análisis y evaluación	X	X	X		
9.1.1	Generalidades	X	X	X		
9.1.2	Satisfacción del Cliente	X				
9.1.3	Evaluación del cumplimiento		X	X		
9.1.3	Análisis y evaluación	X				
9.2	Auditorías Internas	X	X	X		
9.2.1	Generalidades		X	X		
9.2.2	Programa de auditoría interna		X	X		
9.3	Revisión por Dirección	X	X	X		
9.3.2	Entradas de la Revisión por Dirección	X				
9.3.3	Salidas de la Revisión por Dirección	X				
10	Mejora	X	X	X		
10.1	Generalidades	X	X	X		
10.2	No conformidad y acción correctiva	X	X	X		
10.3	Mejora Continua	X	X	X		

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)

1. Durante la auditoría realizada al proceso de "Emprendimiento e incubación de empresas" se identificó que no se realizan encuestas de satisfacción con el cliente al término del proceso, incumpliendo con el punto 8.2.1 Comunicación del cliente, donde se indica que "La comunicación con los clientes debe incluir: c) obtener la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas de los clientes.", de la norma ISO 9001:2015.
2. Durante la revisión al proceso de gestión del recurso financiero se muestran el procedimiento de versión anterior al sistema de gestión integral y multisitios así como el mapa de proceso, Evidenciando que no se tiene disponible la información actualizada, Como posteriormente se mostró la descripción del proceso actual, se determina como una oportunidad de mejora.
3. En los procesos de Inscripción, Reinscripción, Becas y Apoyos, no visualiza como se integran sus actividades con las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018, incumpliendo el criterio 4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión.

COMENTARIOS (12)

- Se identifica que en la mayoría de los procesos hace falta mayor conocimiento e interpretación de la norma ISO 9001:2015 y su relación con las normas 14001:2015 y 45001:2018.
- Falta reforzar a través de pláticas a los dueños de proceso los objetivos y aspectos ambientales y los controles operacionales para cada aspecto de la matriz ambiental.

- Implementar las campañas para fortalecer la concientización del uso del agua, de la energía eléctrica, uso y manejo de residuos peligrosos y de la generación de residuos sólidos urbanos para personal directivo, administrativo, docente y alumnos.
- Hace falta fortalecer a los dueños de proceso los objetivos y resultados de la evaluación de riesgos establecidas en la matriz de riesgos de seguridad y salud ocupacional.

NO CONFORMIDADES (13)				
Norma	Requisito	Hallazgos	Área / Proceso	Clasificación
ISO 9001:2015.	4.4 c) determinar y aplicar los criterios y los métodos (incluyendo el seguimiento, las mediciones y los indicadores del desempeño relacionados)	En el proceso de actividades complementarias se encontró que no presenta seguimiento y medición a los indicadores de desempeño de su proceso, incumpliendo en la cláusula 4.4 c) determinar y aplicar los criterios y los métodos (incluyendo el seguimiento, las mediciones y los indicadores del desempeño relacionados) necesarios para asegurarse de la operación eficaz y el control de estos procesos; de la norma ISO 9001:2015.	<ul style="list-style-type: none"> • Actividades complementarias. 	NC
ISO 9001:2015	4.4.2 a) establece que la organización debe mantener información documentada para apoyar la operación de sus procesos	En el proceso de actividades complementarias se encontró que el PE de Arquitectura no presenta el anexo XVII Formato de evaluación al desempeño de la actividad complementaria como lo indica el manual de lineamientos académico administrativos del Tecnológico Nacional de México, incumpliendo en la cláusula 4.4.2 a) establece que la organización debe mantener información documentada para apoyar la operación de sus procesos, de la norma ISO 9001:2015.	<ul style="list-style-type: none"> • Actividades complementarias. 	NC
ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018.	7.3 de toma de conciencia	En los procesos de gestión del recurso financiero, gestión de recursos materiales y tutoría, se expresa por parte de los responsables, la falta de conocimiento de las normas aplicables al sistema de gestión integral, así como el desconocimiento de su aportación a las matrices de riesgos y de gestión ambiental. Al no cumplir con el apartado 7.3 de toma de conciencia en los sistemas de Gestión ISO	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de recursos financieros • Gestión de recursos materiales • Tutoría • Asesorías académicas 	NC

INFORME DE AUDITORIA INTERNA

		9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018.		
ISO 9001:2015	7.5.2 actualización de documentos.	En el departamento de gestión de recursos materiales no se evidencia realización de recorridos semestrales como lo indica su procedimiento, así como la falta de el instructivo I-DRMS-01 Referenciado en el mismo procedimiento. Se evidencia el uso de orden y solicitud de trabajo sin identificar la aplicación de cada uno en el procedimiento, por lo que se determina como una no conformidad.	• Gestión de recursos materiales	NC
ISO 9001:2015	8.4.1, Generalidades	En el proceso de gestión de los recursos materiales, no muestra evidencia de la evaluación de proveedores, basándose en su capacidad para ofrecer un servicio, incumpliendo el requisito 8.4.1, Generalidades especificado en el Sistema de Gestión ISO 9001:2015.	• Gestión de los recursos materiales	NC

CONCLUSIONES DE AUDITORÍA (14)

En la auditoría interna desarrollada los días 11, 12 y 16 de mayo de 2022, se identificaron 5 No conformidades, de éstas no conformidades, se generarán 8 solicitudes de mejora.

Los procesos que tienen no conformidades son: Gestión de recursos materiales (3NC), gestión de recursos financieros (1 NC), actividades complementarias (2 NC), tutoría (1 NC) y Asesorías académicas (1 NC).

Así mismo para el proceso de innovación y calidad, se detecta que en las normas ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018 se debe de realizar mayor difusión de los controles operacionales y las normas ISO 45001, además de fortalecer a través de la difusión del SGI al interior de la Institución y en los procesos.

LÍDER DEL EQUIPO AUDITOR (15)	RECIBÍ DE CONFORMIDAD (16)	FECHAS DE AUDITORÍA (17)
 Aurelio López Rodríguez	 Mtro. José Concepción Domínguez López RD del SGI-ITSOEH	11,12 y 16 de mayo de 2022.

FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME (18)

13 de junio de 2022.