



TECNOLÓGICO
NACIONAL DE MÉXICO

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



INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DEL OCCIDENTE DEL ESTADO DE HIDALGO		No. de auditoría: 1 Interna
PROCESO	Seguimiento y evaluación del SGI, Inscripción, Promoción de la Oferta Educativa, Emprendimiento e incubación de empresas, Gestión del Cuso, Evaluación Docente, Gestión Recursos Materiales, Identificación de Aspectos Ambientales, Identificación de Peligros y Riesgos, Servicio Social	FECHA: 29 y 30 de marzo 2023.
AUDITOR LÍDER	Mtro. Mario Álvarez García	
GRUPO AUDITOR	José Luis Moctezuma Quezada Ricardo Hernández González Aurelio López Rodríguez Manuel Vladímir Flores Pérez Lesly Anahí Barrera Pacheco José Concepción Domínguez López Sandy Lujan Maturano Héctor Daniel Hernández García Giovanni Humberto Neri Pérez Josselin Vázquez García Azalia Cornejo Cruz Elizabeth Vázquez Estefes Nelly Ana Laura Jiménez Zúñiga Marlene Vázquez Mendoza Lilia Antonia Mendoza Sierra	

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

OBJETIVO
Verificar que el Sistema de Gestión Integral se encuentra documentado e implementado de forma eficaz para demostrar la conformidad con las Normas: ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 & ISO 45001:2018. Así como el seguimiento oportuno de los hallazgos derivados de auditorías previas.
ALCANCE
Proceso estratégico de Académico vinculación, Administración de Recursos y Sistema de Gestión Integral

PERSONAL CONTACTADO		
No.	NOMBRE	PUESTO / PROCESO
1	Lic. Roció Montoya Pérez	Jefa del departamento de Control Escolar/Inscripción y Reinscripción
2	Ing. Itzel Javier Olvera	Personal del departamento de Control Escolar/Inscripción y Reinscripción
3	C.P. Carmen Rojo Monroy	Jefa del departamento de Residencias Profesionales y Servicio Social
4	Mtra. Itzel García Ortiz	Departamento de Gestión de Recursos Materiales
5	Mtro. Aníbal Santos Escamilla	Subdirector de Posgrado e Investigación
6	Mtra. Elizabeth Barrera Rodríguez	Jefa de División de Ingeniería Industrial



TECNOLÓGICO
NACIONAL DE MÉXICO

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



INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

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

NO CONFORMIDADES

- En la revisión al Sistema de Gestión Integral se encontraron un total de 12 No Conformidades para los procesos: Control Escolar/Promoción de la oferta educativa, Inscripción, Visitas a empresas, Emprendimiento e incubadora de empresas, Residencia profesional y Servicio Social, Identificación de Aspectos Ambientales, Investigación, Gestión del Curso y Gestión de recursos Materiales, estas No Conformidades deben documentarse, estableciendo acciones y fechas compromisos para eliminar la no conformidad.



Núm.	Requisito de la Norma	NORMA			DOCUMENTO DE REFERENCIA	
		SGC	SGA	SSGSST	REVISION	RESULTADO
4.	Contexto de la Organización	X	X	X	A	AD
4.1	Comportamiento de la organización y su contexto	X	X	X	A	AD
4.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	X	X	X	A	NC
4.3	Determinación del alcance del Sistema de Gestión					
4.4	Sistema de Gestión y sus procesos	X	X	X	A	AD
5 Liderazgo						
5.1.1	Generalidades					
5.1.2	Enfoque al Cliente					
5.2	Política SGI	X	X	X	A	AD
5.2.1	Establecimiento de la Política del SGI	X	X	X	A	AD
5.2.2	Comunicación de la Política del SGI	X	X	X	A	AD
5.3	Roles, Responsabilidades y Autoridades en la organización	X	X	X	A	AD
6 Planificación						
6.1	Acciones para abordar riesgos y oportunidades	X	X	X	A	AD
6.1.1	Generalidades					
6.1.2	Aspectos Ambientales		X		A	AD
6.1.2	Identificación de peligros y evaluación de los riesgos y oportunidades	X		X	A	AD
6.1.2.1	Identificación de peligros					
6.1.2.2	Evaluación de los riesgos Para el SSSO					
6.1.2.3	Evaluación de las oportunidades para el SSSO					
6.1.3	Requisitos legales y otros requisitos					
6.1.4	Planificación de acciones					
6.2	Objetivos del SGI y planificación para lograrlos	X	X	X	A	AD
6.2.1	La organización debe establecer objetivos de la calidad para las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios para el sistema de gestión.	X	X	X	A	AD
6.2.2	Planificación de acciones para lograr los objetivos					
6.3	Planificación de los Cambios					
7 Apoyo						
7.1	Recursos					
7.1.1	Generalidades					
7.1.2	Personas					
7.1.3	Infraestructura	X	X	X	A	AD
7.1.4	Ambiente para la operación de los Procesos					
7.1.5	Recursos de seguimiento y medición					
7.1.5.1	Generalidades					
7.1.5.2	Trazabilidad de las mediciones					
7.1.6	Conocimientos de la Organización	X			A	AD
7.2	Competencia					
7.3	Toma de Conciencia	X	X	X	A	NC
7.4	Comunicación	X	X	X	A	AD



INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

7.4.1	Generalidades					
7.4.2	Comunicación interna	X			A	NC
7.4.3	Comunicación externa					
7.5	Información Documentada	X	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	Control de la Información Documentada	X	X	X	A	
8	Operación					
8.1	Planificación y Control Operacional	X	X	X	A	NC
8.2	Requisitos para los productos y servicios	X			A	AD
8.2	Preparación y respuesta ante emergencias			X	A	NC
8.2.1	Comunicación con el cliente					
8.2.2	Determinación de los requisitos para los productos y Servicios					
8.2.3	Revisión de los requisitos para los productos y servicios					
8.2.4	Cambios en los requisitos para los productos y servicios					
8.3	Diseño y Desarrollo de los productos y servicios					
8.3.1	Generalidades					
8.3.2	Planificación del diseño y desarrollo					
8.3.3	Entradas para el diseño y desarrollo					
8.3.4	Controles del Diseño y desarrollo					
8.3.5	Salidas del diseño y desarrollo					
8.3.6	Cambios del diseño y desarrollo					
8.4	Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	X			A	AD
8.4.1	Generalidades					
8.4.2	Tipo de Alcance y Control					
8.4.3	Información para los proveedores externos					
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	AD
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					
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					
9.1	Seguimiento, Medición, análisis y evaluación	X	X	X	A	NC
9.1.1	Generalidades					
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					
9.2	Auditorías Internas	X	X	X	A	AD
9.2.1	Generalidades					



INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

9.2.2	Programa de auditoria interna	X	X	X	A	AD
9.3	Revisión por Dirección	X	X	X	A	AD
9.3.2	Entradas de la Revisión por Dirección					
9.3.3	Salidas de la Revisión por Dirección					
10 Mejora						
10.1	Generalidades					
10.2	No conformidad y acción correctiva	X	X	X	A	AD
10.3	Mejora Continua	X	X	X	A	NC

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

- En el proceso de Seguimiento y medición del SGI, se tiene como oportunidades de mejora:
 1. En control de documentos, se recomienda que la normatividad externa aplicable cuente con una liga de acceso para tener las versiones actualizadas de la dependencia que lo emiten.
 2. Se recomienda incrementar el número de empresas con convenio para que los estudiantes realicen su residencia profesional, llevando datos estadísticos.
 3. Se recomienda el compromiso de involucramiento del todo el personal para fortalecer el SGI.
- En el Proceso de Identificación de Aspectos Ambientales.
 4. Se recomienda gestionar los recursos para la operación de los programas declarados. Ejemplo: contenedores para separación de los residuos sólidos Urbanos, etc.,
- Identificación de peligros y riesgos
 5. Se recomienda gestionar los recursos para cumplir con la normatividad aplicable.

COMENTARIOS

Los proceso auditados demostraran la forma de como planean sus actividades, y realizan esfuerzos Dentro de las buenas prácticas o fortalezas está en el proceso de seguimiento de egresados, lleva el proceso de acuerdo a lo planeado, solo debe incrementar el número de encuestas aplicadas a egresados, para que sea una muestra representativa.



NO CONFORMIDADES				
No.	Norma	Requisito	Descripción del Hallazgos	Área / Proceso
1	ISO 9001:2015	7.5.2	Para solicitar la publicación de la convocatoria de inscripción, el departamento de control escolar muestra el registro llamado "Solicitud de servicios de comunicación", con fecha del 8 al 12 de agosto del 2022, el cual esta sellado por el departamento de difusión y quien es dueño de dicho formato, se observa que no cumple con los requisitos que establece la Guía para la Elaboración de Documentos, información que obra en el SGI. (Creación y actualización de la información)	<ul style="list-style-type: none"> Control Escolar/Promoción de la oferta educativa
2	ISO 9001:2015	9.1.3 10	Se solicitó evidencia del análisis de datos y acciones tomadas de la percepción de los clientes, respecto al servicio ofrecido por el departamento de control escolar. Por lo que no se mostró evidencia del análisis y acciones tomadas para las mejoras del servicio. (Análisis y evaluación, acciones necesarias para aumentar la satisfacción del cliente).	<ul style="list-style-type: none"> Inscripción
3	ISO 9001:2015	4.2.2 a) y b)	En el procedimiento de visitas, menciona que realiza un programa de visitas a empresas el cual no muestra evidencia, Se solicitó carta de presentación y agradecimiento de visita a empresa de acuerdo al proceso, el cual no se muestra. Por lo que el incumplimiento es que, no muestra evidencia que soporte la operación del proceso de acuerdo a lo planeado.	<ul style="list-style-type: none"> Visitas a empresas
4	ISO 9001:2015	4.2.2 a) y b)	Se solicitó banco de proyecto el cual no fue mostrado, se solicitó registro de proyectos aceptados y presento dos del año 2019, se solicitud de actas constitutivas de empresas incubadas no mostrando evidencia. Por lo que el incumplimiento es que, no muestra evidencia que soporte la operación del proceso de acuerdo a lo planeado.	<ul style="list-style-type: none"> Emprendimiento e incubadora de empresas



5	ISO 9001:2015	4.2.2 a) y b)	<p>Se solicitó el anexo XXVI Constancia de Terminación de Servicio social, como lo establece en la planificación de su proceso, el cual esta declaro en el Manual de Lineamiento del TecNM, el cual no fue mostrado y muestra una constancia de liberación de servicio social, la cual no está en el lineamiento.</p> <p>Por lo que el incumplimiento es que, no muestra evidencia que soporte la operación del proceso de acuerdo a lo planeado</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio Social
6	ISO 9001:2015	9.1.3 10	<p>Se solicitó evidencia del análisis de datos y acciones tomadas de la percepción de los clientes, respecto al servicio ofrecido por el departamento de servicio Social y residencia profesional. Por lo que no se mostró evidencia del análisis y acciones tomadas para las mejoras del servicio. (Análisis y evaluación, acciones necesarias para aumentar la satisfacción del cliente).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Residencia profesional y Servicio Social
7	ISO 14001:2015	7.4.2 b)	<p>No hay evidencia en la eficacia de la difusión establecida en el control operacional de los diferentes programas de la matriz ambiental y en el proceso de gestión del curso se detectó que los docentes mostraron desconocimiento de los programas.</p> <p>Incumpliendo en el aseguramiento de la eficacia de la las acciones implementadas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Identificación de Aspectos Ambientales
8	ISO 14001:2015.	8.1	<p>Al revisar la matriz de aspectos e impactos ambientales se identificó que no se operan los controles declarados como programas para cada control operacional.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Identificación de Aspectos Ambientales
9	ISO 9001:2015 14001:2015 45001:2018	8.1 9.1.3 7.3	<p>Los procedimiento registro y seguimiento y evaluación de proyectos de investigación con empresas/instituciones, Registro de proyectos de investigación con financiamiento. No operan de acuerdo a lo planeado. No muestran análisis de datos. Falta de involucramiento, ya que desconoce cómo participa en el cuidado del medioambiente y en seguridad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Investigación
10	ISO 9001:2015	8.1 e)	<p>Se muestra instrumentación Didáctica de los PE los cuales no muestran evidencia del seguimiento, se solicitó de evidencia</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión del Curso



			de los productos del Plan de Trabajo de actividades sustantivas y no mostraron evidencia. Incumpliendo en el seguimiento para cumplir según lo planeado.	
11	ISO 9001:2015	7.5.2	Se solicitó los procedimientos de mantenimiento, el de Procedimiento de Adjudicaciones Directas. Procedimiento de Licitaciones y/o invitación a tres personas, los cuales están declarados en la lista maestra del SGI, y se observó que no están actualizados.	<ul style="list-style-type: none"> Gestión de recursos Materiales
12	ISO 45001:2018	8.2 9.1.1	Se solicitó un plan ante situaciones de emergencias, el cual no fue mostrado Incumpliendo con el requisito de la norma 45001:2018, 8.2 No muestra datos de incidentes en materia de seguridad y salud en el trabajo, para su análisis. Incumplimiento a que necesita dar seguimiento y medición. Preparación y respuesta ante emergencia.	<ul style="list-style-type: none"> Identificación de peligros y riesgos

CONCLUSIONES DE AUDITORÍA

Se realizó la auditoría de acuerdo al plan de auditoría presentado en la reunión de apertura de la misma, en dos procesos se llevó más tiempo de lo planeado. Los principales criterios de la auditoría fueron con base a las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018 de los sistemas de gestión y los requisitos legales y reglamentarios aplicables para el alcance definido.

El equipo auditor concluye que el Sistema de Gestión Integral Implementado en el Instituto Tecnológico Superior del Occidente del estado de Hidalgo, se mantiene de manera eficaz y se evidencia una mejora progresiva en sus procesos, en este sentido, se identificaron 12 no conformidades y 5 oportunidades de mejora, con la finalidad que las analicen y consideren realizar acciones para mejorar sus procesos.

Cabe aclarar que se auditaron a 13 procesos declarados en el mapa de procesos, por lo que se recomienda trabajar sobre los demás procesos, con la finalidad de identificar áreas de oportunidad que mejoren el desempeño del sistema.

Ante las no conformidades detectadas, es necesario que emprendan acciones para identificar y eliminar las respectivas causas y así dar cierre a estos hallazgos.



TECNOLÓGICO
NACIONAL DE MÉXICO

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



INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

AUDITOR LÍDER	RECIBÍ DE CONFORMIDAD	FECHAS DE AUDITORÍA
 Mtro. Mario Álvarez García	 Ing. David Jorge Gómez Director General	29 y 30 de marzo 2023

FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME	31 de marzo del 2023
------------------------------	----------------------



S. E. P.

Dirección de Institutos
Tecnológicos Descentralizados
Instituto Tecnológico Superior
del Occidente del Estado
de Hidalgo
13MSU0001S
Dirección General