



TECNOLÓGICO
NACIONAL DE MÉXICO

Informe de Auditoría del SGI del G4



INSTITUTO TECNOLÓGICO
SUPERIOR DE URUAPAN

| | | |
|--|---|-----------------------------------|
| INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DEL OCCIDENTE DEL ESTADO DE HIDALGO | | NO. DE AUDITORÍA: CRUZADA |
| PROCESO | ACADÉMICO, VINCULACIÓN, ADMINISTRACION DE LOS RECURSOS, PLANEACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DEL SGI | FECHA 17 Y 18 DE OCTUBRE DEL 2024 |
| AUDITOR LÍDER | MANUEL ULISES PIMENTEL AVALOS | |
| GRUPO AUDITOR | MONICA PATRICIA JIMENEZ IZARRARAZ, ANTONIO PALOMARES DÍAZ | |

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

| OBJETIVO |
|---|
| Determinar el grado de implementación de la Mejora Continua |
| ALCANCE |
| LOS 5 PROCESOS |

| PERSONAL CONTACTADO | |
|--------------------------|----------------------|
| NOMBRE | PUESTO |
| Rocío Montoya Pérez, | Control Escolar |
| Bernardo Ángeles Cruz, | Planeación |
| Natali Ramírez Mendoza | Recursos Materiales |
| Yaneth Rodríguez López | Recursos Humanos |
| Eduardo Becerra Córdoba, | Investigación |
| Anwar Quintero Ocariz | Asesorías Académicas |
| Enya Ibarra Hernández | Vinculación |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |

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



Informe de Auditoría del SGI del G4



NO CONFORMIDADES

En la revisión al Sistema de Gestión Integral se encontraron un total de 3 No Conformidades

OPORTUNIDADES DE MEJORA

1. Es de vital importancia la revisión a profundidad de la documentación del sistema tanto en la forma como en el fondo ya que hay elementos que para esta versión de la norma no aplican, ejemplo de ello este mismo formato que contiene puntos de la norma que no son auditables y otros que deberían estar no están y en este mismo formato en el instructivo de llenado el punto 10 habla de exclusiones cuando esta versión de la norma ya no permite ninguna exclusión. Revisar redacción, diagramas de flujo e interpretación de la norma deben apoyarse con la norma ISO 10013
2. Retomar o actualizar el sistema requiere de trabajar en conjunto toda la organización en cursos de sensibilización del sistema, interpretación de la norma y el trabajo en equipo.

COMENTARIOS

El enfoque al cliente proporciona un beneficio fundamental al orientar todas las acciones y decisiones de una organización hacia la satisfacción y las necesidades del cliente. Al priorizar la experiencia del cliente en todas las etapas, desde el desarrollo del producto hasta la entrega y el servicio postventa, las empresas pueden construir relaciones sólidas y duraderas con su base de clientes. Esto no solo aumenta la lealtad del cliente, sino que también puede impulsar el crecimiento del negocio, en este caso para el ITSU significa atracción de nuevos clientes es decir un incremento en la matrícula, a través de referencias positivas y recomendaciones. Además, al comprender mejor las expectativas y preferencias del cliente, las empresas pueden adaptar sus productos y servicios de manera más efectiva, lo que a su vez puede aumentar la competitividad y la rentabilidad a largo plazo.

Es evidente que se ha puesto un gran esfuerzo en la creación del mapa de procesos, lo cual es un paso fundamental hacia la mejora continua. Sin embargo, al revisarlo, podríamos considerar algunos ajustes para optimizar su claridad y efectividad. Por ejemplo, la disposición de ciertos procesos podría beneficiarse de una mayor alineación con los objetivos estratégicos de la organización, lo que facilitaría la identificación de responsabilidades y flujos de trabajo. Trabajar en estos detalles puede potenciar aún más el impacto positivo del sistema de gestión de calidad

Es de resaltar y felicitar al personal que elaboró las matrices del sistema de gestión ambiental y de OSHAS (higiene y seguridad, ISO 45001:2018) ya que esta comisión muestra conocimiento y cuidado en la determinación de los aspectos ambientales significativos así como la gestión de riesgos en cuestión de higiene y seguridad.

NO CONFORMIDADES

| No. | Descripción del Hallazgo | Requisito |
|-----|--|-----------|
| 1. | Al solicitar el programa de capacitación a RRHH se presentó el del 2023. Curso de capacitación Violencia contra las mujeres en el ámbito laboral. De 91 personas convocadas únicamente 5 terminaron el curso, correspondiendo al 5% de efectividad. 2. 2024. Se detectan áreas que no han recibido capacitación como Recursos materiales y servicios, Ingeniería Alimentarias, Planeación, entre | 7.2 |



Informe de Auditoría del SGI del G4



| | | |
|----|---|------|
| | <p>otras. 3. En 2023, 51 personas de 91 no recibieron capacitación, correspondiendo al 56% y en 2024, 72 de 91 no han recibido capacitación y corresponde al 78%.</p> <p>El apartado de la norma dice: 7.2 Competencia La organización debe:</p> <p>a) determinar la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del sistema de gestión de la calidad;</p> <p>b) asegurarse de que estas personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas;</p> | |
| 2. | <p>Se aplicó la encuesta del TECNM pero no lograron contar con los resultados de la misma; de ahí que hicieron otra encuesta interna en la que participó el 55.6%. Se obtuvo 137.66 de percepción favorable, aunque no indican el parámetro para evaluar este valor. • Hay mayor insatisfacción en grado de equidad, percepción salarial y valores colectivos. Acciones sugeridas: Talleres “La llave de la cordialidad” “Resolución de conflicto” y otros. Se pidió evidencia de asistencia de los talleres mencionados. Del 100% del personal, 16 personas asistieron al taller de “La llave de la cordialidad”, y 26 personas al curso de Resolución de conflicto. Considerando que el curso fuera únicamente para administrativos está cubriendo el 18% en el primer caso y 29% en el segundo caso. El porcentaje de personal que asiste a los talleres derivados de la mejora continua es bajo. Si se considera el total del personal, corresponde a cerca del 10% de efectividad.</p> <p>Al apartado de la norma dice: 10.3 Mejora continua La organización debe mejorar continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión de la calidad.</p> <p>La organización debe considerar los resultados del análisis y la evaluación, y las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua.</p> | 10.3 |
| 3. | <p>Se revisaron 4 instrumentaciones didácticas en el proceso académico en específico la gestión del curso, se detecto en las 4 evidencias presentadas los formatos del documento sin control de cambios, lo cual pone en riesgo de que el personal docente use formatos obsoletos o versiones anteriores, situación que se dio en uno de las cuatro instrumentaciones revisadas al usar una combinación de formatos.</p> <p>El apartado de la norma dice: 6.3 Planificación de los cambios Cuando la organización determine la necesidad de cambios en el sistema de gestión de la calidad, estos cambios se deben llevar a cabo de manera planificada (véase 4.4). La organización debe considerar:</p> <p>a) el propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales;</p> | 6.3 |



TECNOLÓGICO
NACIONAL DE MÉXICO

Informe de Auditoría del SGI del G4



INSTITUTO TECNOLÓGICO
SUPERIOR DE URUAPAN

CONCLUSIONES DE AUDITORÍA

Dando cumplimiento al objetivo trazado en esta auditoría y tomando en cuenta los siguientes parámetros de menor a mayor NULO / PARCIAL / ACEPTABLE / TOTAL se concluye que: El grado de implementación de la mejora continua es **PARCIAL**.

| AUDITOR LÍDER | RECIBI DE CONFORMIDAD | FECHAS DE AUDITORÍA |
|-------------------------------|------------------------|-----------------------------|
| Manuel Ulises Pimentel Avalos | Ing. David Jorge Gómez | 17 y 18 de Octubre del 2024 |
| FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME | 24 de Octubre del 2024 | |