



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



**INFORME DE AUDITORÍA INTERNA**

<b>INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DEL OCCIDENTE DEL ESTADO DE HIDALGO</b>		<b>No. de auditoría: 1 Interna</b>
<b>PROCESOS</b>	Seguimiento y evaluación del SGI, Gestión del Curso, Tutoría, Emprendimiento e incubación de empresas, Identificación de Consumo Energético, Identificación de aspectos e impactos, Seguimiento de egresados, Identificación de Peligros y Riesgos, Visitas a empresas, Gestión de Recursos Materiales y Asesorías.	<b>FECHA: 06, 07 y 08 de marzo 2024.</b>
<b>AUDITOR LÍDER</b>	Mtro. Mario Álvarez García	
<b>GRUPO AUDITOR</b>	Ricardo Hernández González Aurelio López Rodríguez Manuel Vladimír Flores Pérez Lesly Anahí Barrera Pacheco Sandy Lujan Maturano Héctor Daniel Hernández García Giovanny Humberto Neri Pérez Josselin Vázquez García Azalia Cornejo Cruz Elizabeth Vázquez Estefes Nelly Ana Laura Jiménez Zúñiga Marlene Vázquez Mendoza Lilia Antonia Mendoza Sierra	

<b>NORMA DE REFERENCIA:</b>	<b>ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018, 50001:2018</b>
-----------------------------	--

<b>OBJETIVO</b>	
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 & ISO 50001:2018, Así como el seguimiento oportuno de los hallazgos derivados de auditorías previas.	
<b>ALCANCE</b>	
Proceso estratégico de Académico vinculación, Administración de Recursos y Sistema de Gestión Integral	

<b>PERSONAL CONTACTADO</b>		
No.	NOMBRE	PUESTO / PROCESO
1	Mtro. Ángel Hernández Cabrera	Director de Planeación y Vinculación
2	Ing. Itzel García Ortiz	Departamento de Gestión de Recursos Materiales
3	Lic. Michel Ordoñez Cornejo	Emprendimiento e Incubación de empresas
4	Mtro. Erik Gómez Hernández	Identificación de aspectos e impactos
4	Lic. Carmela Santiago Quijano	Tutoría
5	Ing. Anwar Quintero Ocariz	Asesorías
6	Mtra. Marlene Reyes Trujillo	Docente del PE de Logística.

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

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

**NO CONFORMIDADES**

- En la revisión al Sistema de Gestión Integral se encontraron un total de 4 No Conformidades para los procesos: Seguimiento y evaluación del SGI, Seguimiento de egresados, Identificación de consumo energético, Visitas a empresas.  
Las No Conformidades deben documentarse, estableciendo acciones y fechas compromisos para eliminar el incumplimiento.

Núm.	Requisito de la Norma	NORMA				DOCUMENTO DE REFERENCIA	
		SGC	SGA	SST	SGEn	REVISION	RESULTADO
4.	Contexto de la Organización	X	X	X	X	A	AD
4.1	Comportamiento de la organización y su contexto	X	X	X	X	A	AD
4.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	X	X	X	X	A	AD
4.3	Determinación del alcance del Sistema de Gestión						
4.4	Sistema de Gestión y sus procesos	X	X	X	X	A	AD
5 Liderazgo							
5.1.1	Generalidades						
5.1.2	Enfoque al Cliente						
5.2	Política SGI	X	X	X	X	A	AD
5.2.1	Establecimiento de la Política del SGI	X	X	X	X	A	AD
5.2.2	Comunicación de la Política del SGI	X	X	X	X	A	AD
5.3	Roles, Responsabilidades y Autoridades en la organización	X	X	X	X	A	AD
6 Planificación							
6.1	Acciones para abordar riesgos y oportunidades	X	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	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	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	X	A	AD
6.2.2	Planificación de acciones para lograr los objetivos						
6.3	Planificación de los Cambios						



INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

<b>7 Apoyo</b>							
7.1	Recursos						
7.1.1	Generalidades						
7.1.2	Personas						
7.1.3	Infraestructura	X	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
<b>7.2 Competencia</b>							
7.3	Toma de Conciencia	X	X	X	X	A	AD
7.4	Comunicación	X	X	X	X	A	AD
7.4.1	Generalidades						
7.4.2	Comunicación interna	X				A	AD
7.4.3	Comunicación externa						
7.5	Información Documentada	X	X	X	X	A	AD
7.5.1	Generalidades	X	X	X	X	A	AD
7.5.2	Creación y actualización	X	X	X	X	A	NC
7.5.3	Control de la Información Documentada	X	X	X	X	A	AD
<b>8 Operación</b>							
8.1	Planificación y Control Operacional	X	X	X	X	A	AD
8.2	Requisitos para los productos y servicios	X				A	AD
8.2	Preparación y respuesta ante emergencias			X		A	AD
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

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

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	X	A	NC
9.1.1	Generalidades						
9.1.2	Satisfacción del Cliente	X				A	NC
9.1.3	Evaluación del cumplimiento	X	X			A	AD
9.1.3	Análisis y evaluación						
9.2	Auditorías Internas	X	X	X	X	A	AD
9.2.1	Generalidades						
9.2.2	Programa de auditoría interna	X	X	X	X	A	AD
9.3	Revisión por Dirección	X	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	X	A	AD
10.3	Mejora Continua	X	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**

- En revisión al procedimiento de auditorías de servicio, se mostraron evidencias de los resultados de encuestas aplicadas para verificar la satisfacción de los usuarios, sin embargo hay poca evidencia de acciones implementadas para la mejora continua de los servicios.  
Afectando al punto 10.3 de la norma ISO 9001:2015, donde la organización debe de considerar los resultados de análisis y evaluación para determinar si hay necesidades u oportunidades que deban considerado como parte de la mejora continua.  
Por lo que se recomienda fortalecer en acciones que contribuyan a la mejora de los servicios ofrecidos por la institución.
- Se recomienda fortalecer el involucramiento del personal de la institucional de como participan al cumplimiento de las normas ISO 14001:2015, ISO 45001:2018 e ISO 50001:2018, Ya que en el proceso de Gestión del curso, Seguimiento a egresados, Emprendimiento e incubación de empresas y Tutorías, hacen acciones , pero desconocen los programas en su operación.

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

3. El proceso de Gestión del Curso muestra evidencias de su operación, sin embargo se identifica variabilidad en el llenado de los mismos, específicamente en la instrumentación didáctica, así mismo no están disponibles para su uso.  
Se recomienda unificar el llenado de sus formatos, que estén el lugar de uso y mejorar los perfiles y competencias de los docentes para la impartición de sus asignaturas.  
Los puntos afectados 7.2 y 7.5.3.1 de ISO 9001:2015
4. El Proceso de Emprendimiento e incubación de empresas, muestra un nombramiento del 15 de diciembre del 2023 y un plan de trabajo para operar trimestralmente en el 2024, sin embargo no hay suficiente evidencia que el proceso esté operando de acuerdo a lo planeado.  
Se recomienda fortalecer el proceso con acciones concretas y evidencias de la operación del mismo, ya que esto afecta el punto 4.4 .2 de la norma ISO 9001:2015.
5. Se recomienda que en el proceso de Identificación de aspectos e impactos, se definan los roles de los responsables, con la finalidad de dar seguimiento a las acciones definidas en la matriz ambiental.
6. Matriz de Identificación de peligros y riesgos, fortalecer las evidencias de acciones con respecto a la aplicación de la normatividad declarada, dando seguimiento a las mismas, así como, hacer difusión de la misma, con el personal institucional.
7. En la verificación del proceso de visitas a empresas, se detecta como oportunidad de mejora en obtener retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas de los clientes correspondientes al requisito 8.2.1 Comunicación con el cliente c).

COMENTARIOS

Los procesos auditados demostraron la forma de planear sus actividades, así mismo se muestra un gran avance en la documentación del sistema, es importante fortalecer el involucramiento del personal y la difusión de la operación de los procesos y que el personal tome conciencia de como participan desde su proceso en el cumplimiento de las normas 14:001:2015, 45001:2018 y 50001:2018 ya que realizan acciones para el cuidado del medio ambiente, acciones para el cuidado de su seguridad y salud, así como el cuidado de la energía, sin embargo falta hay desconocimiento de como operan los programas declarados en las diferentes matrices.

NO CONFORMIDADES

No.	Norma	Requisito	Descripción del Hallazgo	Área / Proceso
1	ISO 9001:2015	7.5.3 y 9.1.1	Se detectó que en el proceso de seguimiento y evaluación del SGI, se presentó un procedimiento para la operación del Buzón de Sugerencias, el cual no se encuentra controlado, ni declarado en lista maestra de documentos. Tampoco se mostró evidencia del que se ha determinado a que dar seguimiento y medición del proceso.	Seguimiento y evaluación del SGI

			Afectando a los puntos 7.5.3 y 9.1.1, la información requerida por el SGI se debe de controlar y la organización debe determinar a qué necesita dar seguimiento y medición.	
2	ISO 9001:2015	9.1.1	No hay evidencia del seguimiento y medición del proceso, para demostrar el desempeño del mismo.	Seguimiento de egresados.
3	ISO 50001:2018	9.1.1	No hay evidencia del seguimiento, medición y análisis del proceso, para demostrar el desempeño del mismo. Así mismo, no se tienen datos de los demás consumos de energéticos.	Identificación de consumo energético
4	ISO 9001:2015	9.1.1 7.5.2 c)	No hay evidencia del seguimiento y medición del proceso, para demostrar el desempeño del mismo. En la verificación del proceso de visitas a empresas se detecta que no hay actualización del procedimiento con el que opera el área, incumpliendo en el requisito 7.5.2 c) la revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación.	Visitas a empresas

**CONCLUSIONES DE AUDITORÍA**

Se realizó la auditoría de acuerdo al plan de auditoría presentado en la reunión de apertura de la misma. Los principales criterios de la auditoría fueron con base a las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018 e ISO 50001:2019 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 su información la cual está disponible para su consulta en la página Institucional, la cual se observa muy fortalecida.

Se identificaron 4 no conformidades y 7 oportunidades de mejora, estos hallazgos fueron derivados de una muestra aleatoria, se deberán analizar y consideren realizar acciones para mejorar sus procesos.

Cabe aclarar que se auditaron a 11 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.

AUDITOR LÍDER	DIRECTOR GENERAL	FECHAS DE AUDITORÍA
 Mtro. Mario Álvarez García	 Ing. David Jorge Gómez	06,07 y 08 de marzo 2024

<b>FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME</b>	11 de marzo del 2024
-------------------------------------	----------------------