

	INSTITUTO TECNOLÓGICO DE ESTUDIOS SUPERIORES DE LA REGIÓN CARBONÍFERA	
	INFORME DE AUDITORÍA	

INSTITUTO TECNOLÓGICO: DE ESTUDIOS SUPERIORES DE LA REGIÓN CARBONÍFERA		NO. DE AUDITORÍA: 03/2019
PROCESO	Planeación, Administración de los Recursos, Académico, Vinculación e Innovación y Calidad.	FECHA: 10/ABR/2019.
LÍDER DE EQUIPO AUDITOR	Ing. Ana Josefina Morales Cruz.	
GRUPO AUDITOR	C.P. María Isabel Cabrera Flores, M.A. Hilda Cristina Martínez Tovar, M.A.yL. Griselda Cervantes González, M.P. Verónica Rangel Medina Ing. Jesús Daniel Contreras Verástegui, Ing. Brenda Ethel Gómez Hernández, Ing. Rosa Aurelia Torres Nieto, Ing. Liliana Lucía Flores Cepeda, M.C. Arturo Jiménez Ramírez, Ing. Melissa Selene Gutiérrez Reyna, Ing. José Francisco Gutiérrez Fernández.	

OBJETIVO
Verificar la conformidad con los requisitos de sistemas de gestión de calidad, ambiental y de salud ocupacional con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, OHSAS 18001:2017, para determinar la eficacia de los sistemas de gestión.
ALCANCE
El alcance del Sistema de gestión integral del Grupo Multisitios 1AB comprende: "Desde la promoción de la oferta académica de educación superior hasta el seguimiento de egresados".

PERSONAL CONTACTADO	
NOMBRE	PUESTO
Ing. Gaspar Lobo Aguirre	Subdirección de Vinculación
Ing. Julio César Montenegro Hernández	Subdirección de Planeación
M.P. Sarilú Cárdenas Rodríguez	Subdirección de Posgrado e Investigación
M.C. Edmundo Montelongo Rodríguez	Departamento de Control Escolar
C.P. Gisela De León Salinas	Departamento de Recursos Financieros
Lic. Marisa Escobedo Muñoz	Departamento de Personal
Ing. Francisco Gutiérrez Martínez	Departamento de Vinculación y Actividades Extraescolares
C.P. María Isabel Cabrera Flores	Departamento de Estadística, Evaluación y Control Interno
Lic. Edna Garza Farías	Departamento de Difusión y Concertación
M.A.yL. Griselda Cervantes González	Coordinación de Biblioteca
M.C. Adrián Alberto Treviño Becerra	División Académica de Ingeniería en Sistemas Computacionales
M.A.yL. Néstor Zamarripa Belmares	División Académica de Ingeniería Petrolera
M.P. Elena Delia Martínez	División Académica de Ingeniería en Administración
Ing. José Grimaldo Martínez	División Académica de Ingeniería Mecatrónica
Ing. Erick Emmanuel Tapia Herrera	División de Educación a Distancia y Mixta



INSTITUTO TECNOLÓGICO DE ESTUDIOS
SUPERIORES DE LA REGIÓN CARBONÍFERA



INFORME DE AUDITORÍA

PERSONAL CONTACTADO

NOMBRE	PUESTO
Lic. Magdalena Esquivel Lozano	Coordinación de Incubación e Innovación Empresarial
Lic. Aurora Isabel Aguirre Chapa	Coordinación de Inglés
Ing. Ana Josefina Morales Cruz	Departamento de Planeación y Calidad
M.C. Juan Francisco Vélez Palacios	División de Posgrado y Formación Integral
Ing. Elsa Georgina De León Trejo	Departamento de Desarrollo Académico
Ing. Oscar Sánchez Flores	División Académica
Lic. Roberto Tamez Zamora	Departamento Recursos Materiales y Servicios
Ing. Alejandro Gómez Hernández	Departamento de Ciencias Básicas y Tecnologías de la Información
M.C. Claudia Sánchez Ibarra	División Académica de ingeniería industrial

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

OPORTUNIDADES DE MEJORA

<p>1. <u>Departamento de control escolar. Proceso académico / inscripción, reinscripción, actividades complementarias, becas.</u> Incrementar la muestra de evidencias mostradas en sgi2, debido a que solo se muestran dos horarios por carrera. Al formato de contrato con el alumno se recomienda que sería de utilidad agregarle el número de control. Se les recomienda considerar y utilizar los lineamientos emitidos por el TecNM, de traslado estudiantil, para la convalidación de estudios, para la movilidad estudiantil, para la resolución de equivalencia de estudios, para el cumplimiento de actividades complementarias.</p>
<p>2. <u>Departamento de personal. Proceso: administración de recursos/gestión de recursos humanos.</u> Se muestra evidencia del programa de capacitación, aunque no se muestran evidencias de realizan un análisis para la detección de necesidades de capacitación. Se muestra la aplicación de la evaluación al personal administrativo (personal no docente), pero no se ha analizado la información recopilada, se dijo desconocer que se haría con la información.</p>
<p>3. <u>División de posgrado y formación integral. Proceso académico / tutorías.</u> Al presentarse el plan anual de tutorías, se selecciona una carrera al azar y se pide revisar la información; al realizar la revisión del expediente se muestra como evidencia la ficha de tutorados donde aparecen los datos personales del alumno, se recomienda generar documento donde se autorice el manejo de la información personal, para protección de los datos personales. (Requisito 7.5, norma ISO 9001:2015). Se desconoce la ubicación y el proceso a realizar de la bitácora de acciones. (Requisito 10.2, norma ISO 9001:2015).</p>
<p>4. <u>Departamento de planeación y calidad. Proceso: innovación y calidad/ planificación del sistema de gestión integral, implementación del SGI, seguimiento y evaluación del SGI.</u> Incrementar y diversificar los medios de difusión de los programas ambientales, de seguridad y de calidad, así como dar a conocer a la comunidad estudiantil información del SGI. (Requisito 7.4. Norma ISO 14001:2015)</p>
<p>5. <u>División académica de Educación a Distancia y Mixta. Proceso académico / Academias, Gestión del curso.</u> Se llevan a cabo reuniones informales con los docentes que imparten materias en esta división y dado que no se presenta ninguna minuta o acta de acuerdos, se sugiere verificar la metodología de este proceso. (Requisito 8.5, norma ISO 9001:2015).</p>



INFORME DE AUDITORÍA

NO CONFORMIDADES

No.	Descripción del Hallazgo	Norma	Requisito
1.	<p>Departamento de Recursos Financieros. Proceso: Administración de los Recursos / Gestión del Recurso Financiero.</p> <p>Se muestra evidencia de un oficio de autorización únicamente por la federación, quedando sin evidencia del presupuesto estatal y de ingresos propios, de tal forma que no se puede constatar que los recursos de estén ejerciendo, de acuerdo a un presupuesto existente.</p> <p>En cuanto a la revisión de los requisitos para los productos, en los cursos de capacitación, en la póliza C00555 del 15 de junio de 2018, no se cuenta con el soporte de tres cotizaciones, como lo indica la ley de adquisiciones (esta evidencia se corrigió y se mostró el día 04 de abril) quedando sin soporte de dichas cotizaciones un expediente (no conforme) en lo que respecta al cumplimiento de la legislación aplicable a la organización).</p>	ISO 9001:2015	<p>7.1 Recursos.</p> <p>8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.</p>
2.	<p>Coordinación de Incubación e Innovación Empresarial. Proceso: Vinculación / Emprendurismo e Incubación de Empresas.</p> <p>Los formatos de minuta de reunión con los empresarios para realizar el seguimiento, no se encuentran firmados ninguno de ellos cuentan con firma de la coordinación de Incubación e Innovación empresarial.</p> <p>Se mostró evidencia a de formatos con fecha de elaboración del 19 de junio de 2014, utilizando formatos con fecha de revisión de marzo de 2017</p> <p>Se muestra evidencia de formatos de registro en los cuales se debe colocar el número de folio, y todos los expedientes revisados, este apartado se encuentra vacío, no cumpliendo con el requisito de trazabilidad.</p> <p>En la revisión de los proyectos incubados, se revisó una muestra de 5 expedientes, de los cuales 4 se encuentran sin la evaluación al facilitador, incumpliendo con la evaluación al servicio brindado.</p>	ISO 9001:2015	<p>7.5 Información documentada.</p> <p>8.5.2 Identificación y trazabilidad.</p>
3.	<p>Departamento de Personal. Proceso: Administración de los Recursos / Gestión de Recursos Humanos.</p> <p>De acuerdo al procedimiento de Reclutamiento, selección y contratación de personal en donde se hace mención que al momento de contratar personal se deberá integrar a su expediente la constancia de nombramiento, se muestran evidencias solamente para personal directivo.</p> <p>No se muestra evidencia del seguimiento de la capacitación ofrecida.</p> <p>Se muestran evidencias de la aplicación de cuestionario de clima laboral, pero se desconocen los resultados obtenidos, minutas de acuerdo y acciones a tomar para alcanzar ambiente de trabajo adecuado.</p>	ISO 9001:2015	<p>7.5 Información documentada.</p> <p>7.2 Competencia.</p> <p>9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación.</p>
4.	<p>División de Posgrado y Formación integral. Proceso: Académico / Tutorías.</p> <p>Se muestra información del cumplimiento con el sistema de gestión integral; sin embargo, al realizar la revisión de los documentos encontrados en la plataforma, ninguno de ellos se encuentran revisados por su Jefe inmediato; lo cual demuestra falta de compromiso por parte de la alta dirección, ya que ninguno de los períodos ha sido autorizado.</p> <p>Se evalúa al tutor a través de la plataforma tutorías ago-dic-2018; sin embargo, aún está en proceso la acción correctiva.</p>	ISO 9001:2015	<p>5.1. Liderazgo y compromiso</p> <p>9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación.</p>



INFORME DE AUDITORÍA

5.	<p>Divisiones Académicas. Proceso: Académico / Academias, Gestión del Curso.</p> <p>En auditoría al SGI referente a la gestión del curso, se muestra evidencia de cumplimiento de 100% en Ingeniería Electromecánica, Ingeniería Industrial, 70% en Ingeniería en Sistemas Computacionales e Ingeniería en Administración, 65% Ingeniería Mecatrónica, 30% Ingeniería Petrolera y 45% la modalidad de semipresencial; esto en el semestre agosto-diciembre 2018.</p> <p>El 70% de los docentes adscritos no presentan evidencias de los proyectos individuales asignados de acuerdo a su horario del semestre enero-junio 2019. Y los presentados, se encuentran incompletos.</p> <p>En lo que respecta a las reuniones de academia, las minutas no se encuentran evidenciadas en el SGI, se encuentran de forma física. Cada una de las divisiones académicas tiene su propio registro de academia, en algunos casos, la comunicación y acuerdos de academia no son evidenciados de que son dados a conocer por los docentes que no asisten a dichas reuniones, de acuerdo al horario con el que cuentan, como es el caso de Ingeniería Electromecánica e Ingeniería Mecatrónica.</p> <p>Muestra evidencia de las acciones que se toman de acuerdo al índice de reprobación; sin embargo, no se le da seguimiento, dado que el/la alumno/a que es canalizado, hasta ahí termina la función del a división académica, demostrando un inadecuado tratamiento a las salidas no conformes.</p> <p>Deficiencia en el seguimiento a las actividades propias de la gestión del curso, dado que no se muestra un análisis de la retroalimentación por parte del coordinador de la división académica al docente.</p> <p>No se encuentra alimentada ninguna acción correctiva, ni mejora en la bitácora de acciones correctivas, lo cual demuestra que no se le da la adecuada documentación a las acciones correctivas provenientes de la gestión del curso (en el caso de ingeniería en sistemas se presenta un docente que no entrega instrumentación, reporte parcial e individual por lo que se le hace entrega de oficio de incumplimiento sin embargo no se registra en la bitácora de acciones; en el caso de ingeniería mecatrónica, el coordinador tiene conocimiento del incumplimiento de los docentes pero no se toman las medidas necesarias ni se registra en la bitácora de acciones).</p>	ISO 9001:2015	<p>7.5 Información documentada.</p> <p>8.1 Planificación y control operacional.</p> <p>9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación.</p> <p>8.7 Control de las salidas no conformes.</p> <p>9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación.</p> <p>10.2 No conformidad y acción correctiva.</p>
6.	<p>División Académica de Ingeniería Mecatrónica. Proceso: Administración de los Recursos / Gestión de Recursos Materiales.</p> <p>Atención de hallazgos detectados en auditoría cruzada realizada el 05 de octubre de 2018, en el caso de la División Académica de Ingeniería Mecatrónica, se muestra una minuta de cuerpo colegiado con fecha del día 21 de febrero de 2019, en la que se acuerda tomar las acciones, de las cuales no muestra evidencia de la realización. Además de no se muestra en la bitácora de acciones.</p>	OHSAS 18001:2007	<p>4.5.1 Medición y seguimiento del desempeño.</p> <p>4.5.3.2 No conformidad, acción correctiva y acción preventiva.</p>
7.	<p>Departamento de Recursos Materiales y Servicios. Proceso: Administración de los Recursos / Gestión de Recursos Materiales.</p> <p>Al auditar el Departamento de Recursos Materiales y Servicios, se encontró que durante la verificación del proceso de mantenimiento, se presentan las órdenes de trabajo realizadas pero no se muestra evidencia del cumplimiento de dichas órdenes de acuerdo a las etapas 5 y 6 del mismo procedimiento.</p>	ISO 9001:2015	8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio.
8.	<p>Departamento de Residencia Profesional y Servicio Social. Proceso: Académico / Residencias Profesionales.</p> <p>Se muestra la ejecución del proceso de residencias profesionales; sin embargo, se encuentra en desapego al lineamiento y el área solamente se concreta a la recopilación de los reportes y no al seguimiento del mismo.</p>	ISO 9001:2015	<p>8.5. Producción y provisión del servicio.</p> <p>9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación.</p>



INSTITUTO TECNOLÓGICO DE ESTUDIOS
SUPERIORES DE LA REGIÓN CARBONÍFERA



INFORME DE AUDITORÍA

CONCLUSIONES DE AUDITORÍA

Se muestra un mayor compromiso en la alimentación de la plataforma por parte del personal; sin embargo, no se le otorga el seguimiento adecuado por parte del responsable del proceso.

Aunque se demuestra la operación de los procesos y su ejecución, se evidencia la falta de conocimiento y el apego a los lineamientos del manual administrativo-académico, emitido por el TecNM.

Se identifica la necesidad de realizar un análisis exhaustivo de toda la evidencia generada mediante la operación de los procesos, dado que la misma, es necesaria para la toma de decisiones.

Se demuestra la falta de uso y desconocimiento de la bitácora de acciones.

Durante las visitas al aula realizadas durante la auditoria, se percató del desconocimiento por parte del alumnado de los sistemas de gestión certificados.

LÍDER DEL EQUIPO AUDITOR	RECIBÍ DE CONFORMIDAD	FECHAS DE AUDITORÍA
Ing. Ana Josefina Morales Cruz	M.C. Alejandro Merced Valdés Aguirre	Del 01 de abril de 2019 al 08 de abril de 2019

FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME	10 de abril de 2019
------------------------------	---------------------