

NOTAS DE AUDITORÍA



No. Solicitud(es):	SCSGC 09053	Fecha de auditoría:	17 y 18 de Mayo 2018	Auditor Líder/ Auditor:	MESS
Documento de referencia:	NMX-CC-9001-IMNC-2015 <input checked="" type="checkbox"/>	NMX-SAA-14001-IMNC-2015 <input type="checkbox"/>	NMX-SAST-001-IMNC-2008 <input type="checkbox"/>	NMX-J-SAA-50001-ANCE-IMNC-2011 <input type="checkbox"/>	
Tipo de servicio:					
Auditoría Etapa 1 <input type="checkbox"/>	Auditoría Etapa 2 <input type="checkbox"/>	Vigilancia No: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	Renovación <input type="checkbox"/>	Seguimiento <input type="checkbox"/>	Ampliación <input type="checkbox"/>
					Reducción <input type="checkbox"/>
					Transferencia <input type="checkbox"/>
					Otro <input type="checkbox"/>

NOTAS DE AUDITORÍA:

SITIO:	Carretera Lauro Villar Km. 6.5. S/N, Col. Tecnológico, C.P. 87490, Matamoros Tamaulipas; Estados Unidos Mexicanos	PROCESO:	Académico, Calidad
PERSONAL ENTREVISTADO:	Jorge Alejandro Gallegos de la Cruz. Jefe del departamento de Ing. Eléctrica – Electrónica.		

Proceso Académico

FODA.

Fortalezas: existe un proceso de participación colaborativa para la planeación estratégica; se realizan seguimientos trimestrales para los indicadores; se cuenta con un programa institucional de innovación y desarrollo; Madurez de gestión y administración institucional; Matrícula de 4421; existe un centro de idiomas en operación; La alta dirección muestra liderazgo y compromiso; Existe una política de calidad documentada y disponible; programa de capacitación en operación; programa institucional de tutorías; Estrategias institucionales efectivas para la obtención del grado

Oportunidades: Alumnos de nuevo ingreso con bajo nivel escolar; limitada oferta educativa de posgrado; incipiente identificación de requisitos legales aplicables y su cumplimiento;

Debilidades: No están determinadas las partes interesadas ni los requisitos; EL alcance del SGC no incluye al centro de idiomas; Los procesos del SGC que están declarados no han sido actualizados en función de la operación del instituto y de la actualización de los lineamientos académicos; Los roles y responsabilidades para la operación de los sistemas no son comprendidos por la organización; NO existe un proceso definidos para los planes de desarrollo de carrera; Existe un plan de calidad el cual no incluye las actividades complementarias; El plan de calidad no ha sido actualizado en función de los riesgos y oportunidades; La pertinencia de los objetivos de calidad declarados no ha sido evaluada; Existen acciones implementadas para disminuir los índices de deserción escolar; No existe un proceso definido para la medición del índice de rezago en la infraestructura del laboratorio

Amenazas: Crisis económicas que afectan en la presencia de empleadores; apertura de nuevas fuentes de empleo de actividades diferentes para los cuales nos estamos preparados; inseguridad en la región; Apertura de otros centros de idiomas con costos competitivos; Existencia de otras IES con oferta educativa diversificada en ahorros flexibles; Nula demanda en programas educativos existentes;

Misión: Impulsar el desarrollo científico y tecnológico ejerciendo actividades de docencia investigación, extensión y vinculación en la formación de profesionales con competencia y valores que aseguren el liderazgo, la equidad y sustentabilidad ambiental

Visión: Consolidarse como una institución de educación superior con calidad en el servicio como soporte del desarrollo sostenido, sustentable y equitativa en un entorno global.

Guadalupe López Martínez. Jefe del departamento de Ing. Industrial.

Posgrado

Claudio Alcala Salinas. Jefe de la división de estudios de posgrado e investigación. Maestría en administración industrial.

Desconocimiento del contexto de la organización.

Notas de auditoría

NOTAS DE AUDITORÍA:

Blanca Edith Espinoza Leal. Jefa del departamento de servicios escolares
Filemón Perez. JE de la oficina de control escolar.

Reforzar (Anexo 10) la determinación de cuestiones internas y cuestiones externas pertinentes para su dirección estratégica.

Lista de partes interesadas SGI-ITM-CA-MC-09, Rev. 0

Docentes: ambiente de trabajo seguro, equipo necesario para desarrollar su trabajo; reconocimiento, retroalimentación de su trabajo; remuneración adecuada; Oportunidades de crecimiento; definición de responsabilidades; estructura organizacional

Personal de apoyo: ambiente de trabajo sano; equipo de trabajo para desarrollar su trabajo; capacitación; retroalimentación de su trabajo; Remuneración adecuada; Oportunidades de crecimiento;

Estudiantes: Programas educativos pertinentes y de calidad; Instalaciones competitivas horarios flexibles; garantía de concusión de estudios y titulación; ambiente sano y seguro; Estudios de lengua extranjera; programa de becas; Programa de posgrado.

TNM. Cumplimiento de metas y normatividad aplicable.

Sector productivo y de servicios.

Posgrado

Desconoce las necesidades y expectativas, menciona que es a través de un foro.

Reforzar las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

Mapa e interacción de los procesos. OJO. En la tabla hay una descripción a detalle

Entradas: Solicitud de ficha del aspirante; documentación requerido al aspirante; Calendario escolar; Planes y programas de estudio; Personal docente y administrativo; Manuales, leyes y reglamentos , POA, PIA

Salidas: Titulo

Posgrado

Cambio la política, hay un intento para integrada.

La tienen comunicada la política.

Formato de administración de riesgos, se hizo un AMEF

AMEF Gestión del curso, residencias,

Cada área involucrada desarrollo su AMEF.

Gestión del curso

Riesgo: Desarrollo incompleto de la competencias de los estudiantes,

NO identificaron oportunidades

1. Factor: Retraso en la entrega y seguimiento de la programación. Se solicita al docente de manera verbal la entrega del nuevo formato.
10 Docentes, se dice que solo 8 entregaron.
2. Factor: Altos índices de reprobación y/o deserción. Verificar calificaciones parciales en el sistema para identificar la problemática.

Se menciona que solo identifico los riesgos con base en mediciones.

Notas de auditoría

NOTAS DE AUDITORÍA:

Residencias

Riesgo: Cancelación del proyecto por circunstancias esenciales no imputables al residente

Oportunidades, no identificaron.

Ingeniería Industrial. Menciona que la identificación de riesgo se basó en el plan de calidad.

72 residentes de los cuales tres se cancelaron (agosto-diciembre 2017). El riesgo ya se materializo

De la acción de la acción de control: Asegurar que se cumpla con las cláusulas estipuladas en el convenio. Reasignación de proyecto de residencia profesional. Autorizar la ampliación del periodo para concluir la residencia profesional.

Dictamen de anteproyectos de residencias profesionales.

En el semestre ene-jun 2018 solo tuvieron 6

Ejemplo: 13260155, Ceballos Valladares Aracely, Asesor interno Martha Elva Castillo rodriguez, Ante proyecto Disminución de grupos en el área de pintura. La maestra imparte desarrollo sustentable, ergonomía, Higiene y seguridad.

Nombre del estudiante Zamudio Rodriguez Dante Emanuel 13260945, asesor interno Eusebio Elias Medellon Avalos.

De las residencias anteriores solo se tienen el CD y las anteriores

Procedimiento para la operación y acreditación de las residencias SGI-ITM-AC-PO-007, Rev. 3

En el PIA PNPC 55, tienen 54, están abajo del PIA.

Profesor con perfil deseable.

Posgrado

Menciona que no cuenta con AMEF,

La organización determino de forma parcial los riesgos y oportunidades que es necesario abordar, aunado a que no fueron consideradas las cuestiones internas y externas, así como las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

- La organización cuenta con 2 diferentes tipos de análisis de riesgos (AMEF y Matriz de Administración de Riesgos Institucionales), las cuales no consideraron el FODA (anexo 10 SGI-ITM-CA-MC-07) de la Institución y Necesidades y Expectativas de las partes interesadas SGI-ITM-CA-MC-09, Rev. 0.
- La organización no ha implementado la determinación de riesgos y oportunidades en los siguientes procesos:
Proceso Académico: Posgrado
Proceso de Administración de recursos: Recursos Humanos, Mantenimiento, Compras.

La organización cuenta con objetivos.

Reforzar la planificación para lograr los objetivos de calidad.

Fortalecer en todo el personal el conocimiento y entendimiento del SGC.

Solicitud de inscripción ITM –AC-PO-001-02

Contrato con el estudiante ITM-AC- PO-001-03, Rev. 02

En el caso de licenciatura

Se observa ambos solicitud y contrato, entrega del título y cedula profesional con fecha de mayo 2015.

NOTAS DE AUDITORÍA:

Caso Eddy

Especialidades de Ingeniería Industrial: IINE-DCP-2014-01, Diseños de sistemas de calidad y productividad. 12 de marzo del 2018, calidad, productividad y diseño industrial, piden la incorporación de estas 2 materias. La vigencia de la especialidad de febrero 2017 hasta febrero 2019.

Clarificar como se da cumplimiento al requisito 8.3.

Docente Arturo Rodriguez Casas

Programación avanzada del semestre 7º.

Grupo MTG-1023

Programación del curso y seguimiento por competencias SGI-ITM-AC-PO-004-05, Rev. 02,

Instrumentación didáctica del curso por competencias SGI-ITM-AC-PO-004-03, Rev. 3

Procedimiento de gestión del curso

Victo Hugo Martinez

Cesar Rodriguez Alcalá, no entregaron en tiempo y forma.

SII. Tienen estudiantes de 2 y cuarto semestre.

Castro Gonzalez Hugo m03260245

Perez Zuñiga Eddy M11260781

Seminario III, para culminar tesis profesional en el semestre.

Mapa Curricular

Son 4 optativas

Las optativas son:

2o. semestre estadística

102 créditos,

Asignaturas básicas 10, 4 (Fundamentos de administración, entorno económico de las organizaciones, administración de la producción y operaciones, estadísticas.)

48 optativas. Medición y mejoramiento de la calidad, sistemas de manufactura, administración financieras, análisis estratégico de la competitividad y gestión de talento humano, acta del 10 de enero 2018 en sesión del consejo de posgrado

Instrumentación Didáctica SGI-ITM-AC-PO-009-01, Rev. 01

Sistemas de manufactura esbelta

Estadística aplicada a la administración

Seminario II

En el formato de Programación del curso y seguimiento SGI-ITM-AC-PO-009-02, Rev. 1

Dan seguimiento solo en función de fechas programadas y calificaciones parciales.

En el caso de estadística aplicada a la administración hace falta el 2º seguimiento.

La organización no asegura dar seguimiento a las residencias profesionales.

NOTAS DE AUDITORÍA:

Durante la evaluación a la licenciatura de ingeniería industrial en el proceso Académico no cuenta con evidencia de dar seguimiento al residente con base en el procedimiento para la operación y acreditación de la residencias SGI-ITM-AC-PO-007, Rev. 3

Indicadores del SGI SGI-ITM-CA-MC, anexo 4.

Objetivo específico: Asegurar el cumplimiento de la gestión de los planes y programas de estudio para la formación profesional del estudiantes

Eficiencia terminal 40% anual

Conformidad con el aprendizaje 65% semestral. Ago-dic 2017 **76%**

Marco de referencia del CONACYT

Fortalecer el seguimiento a gestión del curso con la finalidad de que refleje algunos otros requisitos de calidad del servicio educativo y no se limite únicamente requisito de cumplimiento de tiempos y % de aprobación.

A través de las encuestas de satisfacción docente y a través de la encuesta de servicio.

En la evaluación docente salió bajo en la parte de motivación.

Auditoría interna fue realizada del 16 al 18 de abril 2018.

Plan de auditoría interna SGI-ITM-CA-PG-003-02, Rev. 2

Informe de auditoría SGI-ITM-CA-PG-003-04, Rev. 2

Fueron 13 no conformidades, las cuales cuentan con acciones correctivas

Revisión por la Dirección

Mejoras en la infraestructura de la institución.

- Esta denominado como la máxima casa de estudio de matamoros, investigación, impulso a la internacionalización, veranos de la investigación, becas alimenticias, actividades complementarias, vinculación con el sector productivo, gestión de recursos de manera permanente, actualización de los laboratorios.
- Buena gestión de los recursos
- 82 aulas, se hacen recorrido al inicio, dialogar con los padres.
- Solid Words certificado
- Tienen centro de idiomas

Es la parte de los riesgos.

Reuniones con los medios de vinculación, esto se ve en las reuniones colegiadas. Benchmarking

Comisiones a las instituciones internacionales, acceder a fondos internacionales.

Propositiva, internacionalización

Participación en una capacitación internacional

Excelente vinculación con los diferentes sectores de la sociedad.

Equipo entusiasta,

Benchmarking, las oportunidades de mejora como el hecho de la propuesta de las encuestas de mejor manejo de las quejas. Trabajo con la autónoma de Nuevo León.

Programadores para hacer la mejora en el SII.

Asignación de recursos derivado de las oportunidades de mejora que surgen de la revisión por la dirección.

Al-9/2018, es una justificación no una causa. No se vale que después de documentado el hallazgo se debata.

Notas de auditoría

NOTAS DE AUDITORÍA:

AI-6/2018

AI-1/2018 menciona casi lo mismo que la parte de evidencia.

Confirmación del(los) **Sector(es) y Código(s) NACE** aplicables a la organización:

Es confirmado el sector 37

Revisión de **Quejas** recibidas por la organización (Según actividades de auditoría asignadas):

A través de Comité de Calidad son revisadas y tratadas las quejas de los estudiantes.

Revisión del **uso de logo/ marca IMNC**. En caso que la organización se encuentre haciendo uso de la marca de conformidad del IMNC, VERIFIQUE que disponga de la autorización correspondiente por parte del IMNC. (Según actividades de auditoría asignadas):

Durante la auditoría no se observa el uso de logo / marca de IMNC

NOTAS DE AUDITORÍA



No. Solicitud(es):	SCSGC-09053	Fecha de auditoría:	17 y 18 de Mayo 2018	Auditor Líder/ Auditor:	CGM
Documento de referencia:	NMX-CC-9001-IMNC-2015 <input checked="" type="checkbox"/>	NMX-SAA-14001-IMNC-2015 <input type="checkbox"/>	NMX-SAST-001-IMNC-2008 <input type="checkbox"/>	NMX-J-SAA-50001-ANCE-IMNC-2011 <input type="checkbox"/>	
Tipo de servicio:					
Auditoría Etapa 1 <input type="checkbox"/>	Auditoría Etapa 2 <input type="checkbox"/>	Vigilancia No: <u>2</u> <input checked="" type="checkbox"/>	Renovación <input type="checkbox"/>	Seguimiento <input type="checkbox"/>	Ampliación <input type="checkbox"/>
					Reducción <input type="checkbox"/>
					Transferencia <input type="checkbox"/>
					Otro <input checked="" type="checkbox"/>

NOTAS DE AUDITORÍA:

SITIO:	Carretera Lauro Villar Km. 6.5 S/N, Col. Tecnológico, C- P- 87490, Matamoros, Tamaulipas; Estados Unidos Mexicanos.	PROCESO:	<u>Proceso Estratégico Administración de Recursos Mantenimiento; Captación de Ingresos; Reclutamiento, selección y Contratación; Compras</u>
PERSONAL ENTREVISTADO:	Ing. Arturo Huesca Benavides, Lic. Javier Alejandro Quintero Salinas, Patricia Yamileh Guerra Cruz.		

*Durante la evaluación a los procesos considere el ciclo **Planear, Hacer, Verificar y Actuar**, incluyendo los aspectos de Entradas y Salidas del proceso.
Registre en este espacio: Evidencias recogidas durante la auditoría, así como el personal entrevistado.*

La clasificación de los hallazgos de incumplimiento que se registren en el presente formato, queda sujeta a la consideración final del Auditor líder para su incorporación en el informe de auditoría.

4.1 Comprensión de la organización y de su contexto

Evidencia: No se presentan evidencias del análisis del contexto de la organización

Comentarios: El auditado no tiene conocimiento del análisis para establecer el contexto del ITM

Evidencia: Matriz FODA, SGI-ITM-CA-MC-07,

Comentarios: Se identifican fortalezas, oportunidades, debilidades, las debilidades están encaminadas a las actualizaciones del sistema, no al entorno de la organización.

4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

Evidencia: No se presentan evidencias del análisis del contexto de la organización

Comentarios: El auditado no tiene conocimiento las partes interesadas del ITM

4.4.1 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos

Evidencia: Anexo 6 Mapa e interacción de procesos, Código ITM-CA-MC-06, Revisión 1
(Recursos Humanos)

- Entradas PIA, POA, Anteproyecto de inversión ,calendario de actividades, solicitudes de compras y mantenimientos,
- Salidas Compras, Mantenimientos realizados, capacitación, personal para las áreas, gestión del ambiente

Comentarios: En el mapa de procesos no se identifican los recursos, mediciones, responsables, riesgos y oportunidades.

Evidencia: Anexo 6 Mapa e interacción de procesos, Código ITM-CA-MC-06, Revisión 1
(Proporcionar los bienes y/o servicios requeridos)

- Entradas PIA, POA, Anteproyecto de inversión ,calendario de actividades, solicitudes de compras y mantenimientos,
- Salidas Compras, Mantenimientos realizados, capacitación, personal para las áreas, gestión del ambiente

Comentarios: En el mapa de procesos no se identifican los recursos, mediciones, responsables, riesgos y oportunidades.

5.2.2. Comunicación de la política de calidad

Evidencia: Política integrada

Comentarios: El auditado conoce la política de calidad, identifica su participación en el cumplimiento.

NOTAS DE AUDITORÍA:

5.3 Roles, Responsabilidades y autoridades de la organización

Evidencias: Responsabilidad y Autoridad del SGI, Código SGI-ITM-CA-MC-02

- Implementar, mantener y dar cumplimiento a los procedimientos operacionales e instructivos del sistema de gestión integrado.
- Proponer mejoras a los procedimientos a los procedimientos e instructivos del sistema de gestión integrado.
- Asegurar el cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos aplicables.

Comentarios: El auditado conoce sus responsabilidades dentro del Sistema de Gestión.

6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

Evidencia: No se presentan evidencias del análisis de riesgos a nivel proceso de administración de los recursos.

Comentarios: El auditado no tiene conocimiento del análisis de riesgo a nivel proceso de administración de los recurso.

Evidencia: Formato de matriz de administración de riesgos, sin código.

Comentarios: No se tienen acciones para abordar riesgos y oportunidades en el proceso de administración de los recursos (Jefatura de bines materiales y servicios)

6.2.1 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos

Evidencia: Objetivo de Administración de recursos; Determinar y proporcionar los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos del servicio educativo.

Comentarios: el auditado es identifica la medición del objetivo ni su participación.

7.1.1. Recursos

Evidencia: Anexo 6 Mapa e interacción de procesos, Código ITM-CA-MC-06, Revisión 1

- Entradas PIA, POA, Anteproyecto de inversión ,calendario de actividades, solicitudes de compras y mantenimientos,
- Salidas Compras, Mantenimientos realizados, capacitación, personal para las áreas, gestión del ambiente

Comentarios: En el mapa de procesos no se identifican los recursos, mediciones, responsables, riesgos y oportunidades.

7.1.2 Personas

Evidencia: Anexo 6 Mapa e interacción de procesos, Código ITM-CA-MC-06, Revisión 1

- Entradas PIA, POA, Anteproyecto de inversión, calendario de actividades, solicitudes de compras y mantenimientos,
- Salidas Compras, Mantenimientos realizados, capacitación, personal para las áreas, gestión del ambiente

Comentarios: En el mapa de procesos no se identifican los recursos, mediciones, responsables, riesgos y oportunidades.

7.1.3. Infraestructura

Evidencias: Plan de mantenimiento preventivo, Formato para la lista de verificación de infraestructura y equipo, código ITM-AD—PO-001-01, Formato para Programa de Mantenimiento Preventivo SGI-ITM-AD-PO-001-03.

Comentarios: Revisar con la dirección que el departamento de planeación esté considerado en la revisiones de la infraestructura, SE TIENE LA LISTA DE VERIFICACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA PERO NO SE HA REALIZADO EL PROGRAMA DE MANTENIMIENTO DE ACUERDO A LO ESTABLECIDO EN EL PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA Y EQUIPO CODIGO SGI-ITM-AD-PO-001. El mantenimiento a los equipo de cómputo se está realizando conforme a lo planeado.

7.1.5.1 Recursos de seguimiento y medición

Evidencias: No se están considerando medición ni calibraciones para los equipos que lo requieren (bascula de pesado de basura, dentro del sistema de gestión de calidad,

Comentarios: Los equipos de medición son considerados para actividades didácticas.

7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones

Evidencia: No se están considerando medición ni calibraciones para los equipos que lo requieren (bascula de pesado de basura, dentro del sistema de gestión de calidad,

Comentarios: Los equipos de medición son considerados para actividades didácticas.

NOTAS DE AUDITORÍA:

7.2 Competencia

Evidencia: Procedimiento para el reclutamiento, selección y contratación de personal, Código SGI-ITM-AD-PO-003, Revisión 1, Convocatoria CAD005/18, CAD006/18, CAD007/18, CAD008/18, CAD009/18, CAD0010/18, CAD0011/10

Comentarios: El procedimiento se cumple de acuerdo a lo establecido.

7.3 Toma de conciencia

Evidencia: No se muestra evidencia de conocimiento del SG, no se tiene conocimiento de la participación en el objetivo de calidad, contexto de la organización, partes interesadas, riesgos y oportunidades del proceso.

Comentarios: El auditado no muestra conocimiento del SG, en los dos meses que tiene en el puesto no ha recibido capacitación de inducción al SGC.

8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

Evidencias: Requisición de insumos, autoriza planeación, subdirección que corresponde, dirección; Instructivo de trabajo para la realización de las compras directas, Código ITM-AD-IT-01, Revisión 3.

- Alta de hacienda, comprobante de domicilio fiscal y copia de la credencial de elector, acta constitutiva si corresponde.
- Solicita cotización dependiendo del monto de la compra.
 - Catálogo de proveedores aprobados, SGI-ITM-AD-FO-04, Revisión 1; "Proveedor General Industrial Multise RFC GIM141024PV2.
 - Criterios de evaluación:
 - Cumple con requisitos fiscales (No cumple 0 pts.; si cumple 20 pts.)
 - Porcentaje de descuento ofertado en compras de mayoreo (5% 7 pts.; 10% 14 pts; 15% o más 20 pts)
 - Ofrece crédito (No 0 pts.; 15 días 8 pts.; 30 días 12 pts.; 45 días o más 16 pts.)
 - Horario de servicio (Vespertino 8 pts., matutino 12 pts., Mixto 16 pts.)
 - Medios de comunicación para solicitar productos (Teléfono 5 pts., fax 7prs., internet 10 pts.)
 - Transporte para entrega de productos a domicilio (No cuenta 0 pts., si cuenta 10 pts.)
 - Tiene interés en ser proveedor del Instituto (No tiene 0 pts., si tiene 8 pts.)

Comentarios: La evaluación de proveedores y la selección se realizan de acuerdo a lo establecido, la comunicación con el proveedor es con base en el resultado de la evaluación.

8.4.2 Tipo y alcance del control

Evidencia: Requisición de insumos, autoriza planeación, subdirección que corresponde, dirección; Instructivo de trabajo para la realización de las compras directas, Código ITM-AD-IT-01, Revisión 3.

- Alta de hacienda, comprobante de domicilio fiscal y copia de la credencial de elector, acta constitutiva si corresponde.
- Solicita cotización dependiendo del monto de la compra.
 - Catálogo de proveedores aprobados, SGI-ITM-AD-FO-04, Revisión 1; "Proveedor General Industrial Multise RFC GIM141024PV2.
 - Criterios de evaluación:
 - Cumple con requisitos fiscales (No cumple 0 pts.; si cumple 20 pts.)
 - Porcentaje de descuento ofertado en compras de mayoreo (5% 7 pts.; 10% 14 pts; 15% o más 20 pts)
 - Ofrece crédito (No 0 pts.; 15 días 8 pts.; 30 días 12 pts.; 45 días o más 16 pts.)
 - Horario de servicio (Vespertino 8 pts., matutino 12 pts., Mixto 16 pts.)
 - Medios de comunicación para solicitar productos (Teléfono 5 pts., fax 7prs., internet 10 pts.)
 - Transporte para entrega de productos a domicilio (No cuenta 0 pts., si cuenta 10 pts.)
 - Tiene interés en ser proveedor del Instituto (No tiene 0 pts., si tiene 8 pts.)

Comentarios: La evaluación de proveedores y la selección se realizan de acuerdo a lo establecido, la comunicación con el proveedor es con base en el resultado de la evaluación.

NOTAS DE AUDITORÍA:

8.4.3 Información de los proveedores externos

Evidencias: Requisición de insumos, autoriza planeación, subdirección que corresponde, dirección; Instructivo de trabajo para la realización de las compras directas, Código ITM-AD-IT-01, Revisión 3.

- Alta de hacienda, comprobante de domicilio fiscal y copia de la credencial de elector, acta constitutiva si corresponde.
- Solicita cotización dependiendo del monto de la compra.
 - Catálogo de proveedores aprobados, SGI-ITM-AD-FO-04, Revisión 1; "Proveedor General Industrial Multise RFC GIM141024PV2.
 - Criterios de evaluación:
 - Cumple con requisitos fiscales (No cumple 0 pts.; si cumple 20 pts.)
 - Porcentaje de descuento ofertado en compras de mayoreo (5% 7 pts.; 10% 14 pts.; 15% o más 20 pts.)
 - Ofrece crédito (No 0 pts.; 15 días 8 pts.; 30 días 12 pts.; 45 días o más 16 pts.)
 - Horario de servicio (Vespertino 8 pts., matutino 12 pts., Mixto 16 pts.)
 - Medios de comunicación para solicitar productos (Teléfono 5 pts., fax 7pts., internet 10 pts.)
 - Transporte para entrega de productos a domicilio (No cuenta 0 pts., si cuenta 10 pts.)
 - Tiene interés en ser proveedor del Instituto (No tiene 0 pts., si tiene 8 pts.)

Comentarios: La evaluación de proveedores y la selección se realizan de acuerdo a lo establecido, la comunicación con el proveedor es con base en el resultado de la evaluación.

9.1.1 Seguimiento, medición análisis y evaluación

Evidencia: Indicador de personal capacitado & Personal programado 80%, medición trimestral.

Resultado: Personal programado 130, Personal capacitado 120, personal administrativo y directivo. Este resultado es del ejercicio 2017.

Comentarios: Se tiene la información de la capacitación, pero no el análisis de los datos para la toma de decisiones.

Evidencia: Indicadores del SGI. Código SGI-ITM-CA-MC-04, los indicadores para el proceso estratégico de administración de los recursos es:

- Mantenimiento preventivo 85% de cumplimiento, medición semestral.
- Mantenimiento correctivo 95% de cumplimiento, medición semestral.
- Personal docente capacitado 81%, medición anual.
- Personal directivo y de apoyo y asistencia a la educación capacitado 80%, medición anual.

Comentarios: Se revisa el resultado del año 2017, se realizan los mantenimientos aunque no se presenta evidencia del resultado del indicador. **Revisar en el proceso de calidad. Los indicadores para 2016 estaban establecidos al 90% para preventivo y para correctivo 80%**

9.1.3 Análisis y evaluación

Evidencia: No se muestra información del análisis de datos obtenidos del resultado de las actividades del proceso.

Comentarios: Se obtiene la información de las actividades pero no se realiza el análisis de los datos para toma de decisiones.

10.1 Mejora

Evidencia: Considerar las actividades de evaluación y selección de los proveedores de acuerdo a las necesidades del departamento de adquisiciones.

Comentarios: Se tiene en seguimiento esta acción.

10.2 No conformidad y acción correctiva

Evidencia: Se tiene una no conformidad en encuestas de clima laboral, no se establecieron acciones derivadas del resultado, Formato para requisición de acciones correctivas y/o correcciones Código SGI-ITM-CA-PG-005-01, Revisión 2, Sin folio de requisición.

Comentarios: Revisar en el proceso de calidad.

NOTAS DE AUDITORÍA:

4.4.1 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos

Evidencia: Anexo 6 Mapa de Interacción de los procesos código SGI-ITM-CA-MC-06, los procedimientos que intervienen en el proceso de vinculación son:

- Visitas a empresas,
- Servicio social,
- Vacantes para residencias profesionales
- Gestión
- Gestión de convenios para realizar estadías técnicas

Entradas: Solicitud de ficha del aspirante, documentación requerida al aspirante, calendario escolar, planes y programas de estudio, personal docente y administrativo, manuales, leyes y reglamentos; POA, PIA.

Salidas: Título.

Comentarios: En el proceso no se clarifican, recursos, medición, responsables.

6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

Evidencias: Análisis de riesgos de vinculación del procedimiento de visitas a empresas;

- Modo de falla potencial, Transporte y Realización de las visitas solicitadas.
- Efecto de falla, Cancelación de la visita, disminuir el No. De gente que acude.
- Causas potenciales, No se cuenta con la disponibilidad de personal o transporte para realizar las visitas; Empresas no responden en tiempo y forma a la solicitud de la visita
- Controles de proceso preventivos, Oficio solicitando el transporte, solicitud de visita; formato de visita a la empresa.
- Controles de detección, Reporte de resultados e incidencias,
- Acciones, contar con un recurso asignado para la actividad, realizar un análisis de empresas con las que se puede solicitar visitas y respetarlo al solicitarlas.
- Fechas compromiso 1 de Enero de 2018.

Comentarios: No se considera en el análisis de riesgos todos los elementos del contexto y partes interesadas.

8.1 Planificación y control operacional

Evidencia: Anexo 6 Mapa de Interacción de los procesos código SGI-ITM-CA-MC-06, los procedimientos que intervienen en el proceso de vinculación son:

- Visitas a empresas, Reporte de resultados e incidentes en visita y lista de estudiantes autorizados para realizar la visita SGI-ITM-VI-PO-001-05, SOLICITUD DE VISITA OFICIO No. 107, objetivo de la visita, conocer el proceso de fabricación, transporte, colocación, compactación y acabados, así como prueba de calidad realizada al concreto en el laboratorio.
- Servicio social, se revisa proceso de servicio social de Treviño Martínez Karla Patricia No. De control 13260485, periodo 21/08/2017- 20/02/2018.
- Vacantes para residencias profesionales, Presentación del estudiante, Eduardo Armando Moctezuma Martínez No. De control 12260204, carrera Ing. Industrial; solicitud de residencia, alta IMSS, constancia de avance.

Entradas: Solicitud de ficha del aspirante, documentación requerida al aspirante, calendario escolar, planes y programas de estudio, personal docente y administrativo, manuales, leyes y reglamentos; POA, PIA.

Salidas: Título.

Comentarios: Se establecen las actividades del proceso, de forma planificada.

8.2 Requisitos para los productos y servicios

8.2.1. Comunicación con el cliente

Evidencia: Publicaciones de convocatorias por página de internet, redes sociales; página de Sistema Integral.

Comentarios: La comunicación está establecida y se lleva a cabo de acuerdo a lo establecido,

NOTAS DE AUDITORÍA:

8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios

Evidencia: Los requisitos del estudiante se determinan de acuerdo a los lineamientos establecidos, cumplimiento con el total de créditos solicitados. Manual de lineamientos académico. Administrativo del TECNM

- Visitas a empresas,
- Servicio social,
- Vacantes para residencias profesionales

Comentarios: Cumple con lo especificado.

8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios

Evidencia: Manual de lineamientos académico. Administrativo del TECNM, 10.4.2. Del Cumplimiento de las actividades complementarias.

Comentarios: El instituto oferta las actividades para el estudiante, platica de inducción para los estudiantes, lineamientos para los estudiantes. (Actividades extraescolares, tutorías, proyecto de investigación, proyecto integrador)

8.2.4 Cambio en los requisitos para los productos o servicios

Evidencia: Manual de lineamientos académico. Administrativo del TECNM, 10.4.2. Del Cumplimiento de las actividades complementarias, se pueden realizar los cambios debido al No de créditos que solicita cada actividad.

Comentarios: El instituto oferta las actividades para el estudiante, platica de inducción para los estudiantes, lineamientos para los estudiantes. (Actividades extraescolares, tutorías, proyecto de investigación, proyecto integrador)

8.5 Producción y provisión del servicio

8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio

Evidencia:

- Visitas a empresas, Reporte de resultados e incidentes en visita y lista de estudiantes autorizados para realizar la visita SGI-ITM-VI-PO-001-05, SOLICITUD DE VISITA OFICIO No. 107, objetivo de la visita, conocer el proceso de fabricación, transporte, colocación, compactación y acabados, así como prueba de calidad realizada al concreto en el laboratorio.
- Servicio social, se revisa proceso de servicio social de Treviño Martínez Karla Patricia No. De control 13260485, periodo 21/08/2017- 20/02/2018.
- Vacantes para residencias profesionales, Presentación del estudiante, Eduardo Armando Moctezuma Martínez No. De control 12260204, carrera Ing. Industrial; solicitud de residencia, alta IMSS, constancia de avance.

Comentarios: Control de actividades de forma trimestral, calendario de visitas.

8.5.2 Identificación y trazabilidad

Evidencia: Anexo 6 Mapa de Interacción de los procesos código SGI-ITM-CA-MC-06, los procedimientos que intervienen en el proceso de vinculación son:

- Visitas a empresas, Reporte de resultados e incidentes en visita y lista de estudiantes autorizados para realizar la visita SGI-ITM-VI-PO-001-05, SOLICITUD DE VISITA OFICIO No. 107, objetivo de la visita, conocer el proceso de fabricación, transporte, colocación, compactación y acabados, así como prueba de calidad realizada al concreto en el laboratorio.
- Servicio social, se revisa proceso de servicio social de Treviño Martínez Karla Patricia No. De control 13260485, periodo 21/08/2017- 20/02/2018.
- Vacantes para residencias profesionales, Presentación del estudiante, Eduardo Armando Moctezuma Martínez No. De control 12260204, carrera Ing. Industrial; solicitud de residencia, alta IMSS, constancia de avance.

Entradas: Solicitud de ficha del aspirante, documentación requerida al aspirante, calendario escolar, planes y programas de estudio, personal docente y administrativo, manuales, leyes y reglamentos; POA, PIA.

Salidas: Título.

Comentarios: Se establecen las actividades del proceso, de forma planificada.

NOTAS DE AUDITORÍA:

8.5.3 Propiedad perteneciente al cliente

Evidencia: La información del cliente se tiene en copias fotostáticas y resguarda en servicios escolares.

Comentarios: No se tiene acceso directo a la información del estudiante.

8.5.4 Preservación

Evidencia:

- Visitas a empresas, Reporte de resultados e incidentes en visita y lista de estudiantes autorizados para realizar la visita SGI-ITM-VI-PO-001-05, SOLICITUD DE VISITA OFICIO No. 107, objetivo de la visita, conocer el proceso de fabricación, transporte, colocación, compactación y acabados, así como prueba de calidad realizada al concreto en el laboratorio.
- Servicio social, se revisa proceso de servicio social de Treviño Martínez Karla Patricia No. De control 13260485, periodo 21/08/2017- 20/02/2018.
- Vacantes para residencias profesionales, Presentación del estudiante, Eduardo Armando Moctezuma Martínez No. De control 12260204, carrera Ing. Industrial; solicitud de residencia, alta IMSS, constancia de avance.

8.6 Liberación de los productos y servicios

Evidencia:

- Visitas a empresas, Reporte de resultados e incidentes en visita y lista de estudiantes autorizados para realizar la visita SGI-ITM-VI-PO-001-05, SOLICITUD DE VISITA OFICIO No. 107, objetivo de la visita, conocer el proceso de fabricación, transporte, colocación, compactación y acabados, así como prueba de calidad realizada al concreto en el laboratorio.
- Servicio social, se revisa proceso de servicio social de Treviño Martínez Karla Patricia No. De control 13260485, periodo 21/08/2017- 20/02/2018.
- Vacantes para residencias profesionales, Presentación del estudiante, Eduardo Armando Moctezuma Martínez No. De control 12260204, carrera Ing. Industrial; solicitud de residencia, alta IMSS, constancia de avance.

Comentarios:

9.1.1 Seguimiento, medición análisis y evaluación

Evidencia: Indicadores de proceso,

- Servicio Social: No. De estudiantes prestantes de servicio social/No. Total de estudiantes que cumplen con el 70% de los créditos aprobados y que no han realizado su servicio social, 90%, semestral. Resultado $645/674 = 94.80\%$
- Visitas a empresas: No. De solicitudes realizadas/No. De visitas solicitadas, 35%, semestral.
- No. De alumnos participantes en actividades culturales/matricula total, 25%, anual.
- No. De alumnos participantes en actividades deportivas/matricula total, 30%, anual.

Comentarios: No se presenta análisis del resultado del indicador de visitas a empresas.

9.1.3 Análisis y evaluación

Evidencia: Indicadores de proceso,

- Servicio Social: No. De estudiantes prestantes de servicio social/No. Total de estudiantes que cumplen con el 70% de los créditos aprobados y que no han realizado su servicio social, 90%, semestral. Resultado $645/674 = 94.80\%$
- Visitas a empresas: No. De solicitudes realizadas/No. De visitas solicitadas, 35%, semestral. $16 \text{ visitas} / 71 \text{ solicitadas} = 22.5\%$
- No. De alumnos participantes en actividades culturales/matricula total, 25%, anual.
- No. De alumnos participantes en actividades deportivas/matricula total, 30%, anual.

Comentarios: No se presenta análisis del resultado del indicador de visitas a empresas.

4.4.1 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos

Evidencia: Anexo 6 Interacción de los procesos código SGI-ITM-CA-MC-06, los procedimientos que intervienen en el proceso de Calidad son:

- Quejas y sugerencias, NO se tiene seguimiento a las quejas de los clientes, en el año 2017.
- Evaluación al desempeño docente, evaluación agosto-dic 2017
- Control de la información documentada
- Auditorías internas

Notas de auditoría

NOTAS DE AUDITORÍA:

- Revisión por la dirección
- Auditorías de Servicio (Satisfacción del cliente), Resultado de encuestas de servicio No se cumple el puntaje mínimo de 3.5 en promedio, la muestra para la medición de la satisfacción es de 50 encuestas como mínimo.
- Acciones correctivas y preventivas, hay acciones correctivas y preventivas establecidas y en seguimiento.

Comentarios: Se revisa toda la información en la revisión por la dirección, teniendo cumplimiento de acuerdo a lo especificado.

9.2.1 Auditoría interna

Evidencia: Plan de auditoría código SGI-ITM-CA-PG-003-02, 16 al 18 de abril 2018, programa de auditoría SGI-ITM-CA-PG-003-06, procedimiento para auditorías Internas SGI-ITM-CA.PG-003.

Comentarios: Derivado de las auditorías interna se establecieron 13 acciones correctivas que están en seguimiento, de acuerdo a lo establecido, se revisará la eficacia de las acciones en una auditoría subsecuente.

No se dio seguimiento a las oportunidades de mejora determinadas en la 1ª auditoría de vigilancia, se verifica en el resultado de la auditoría interna, donde varios de los hallazgos transgredieron en no conformidades.

Confirmación del(los) **Sector(es) y Código(s) NACE** aplicables a la organización (Según actividades de auditoría asignadas):

Revisión de **Quejas** recibidas por la organización (Según actividades de auditoría asignadas):

Revisión del **uso de logo/ marca IMNC**. En caso que la organización se encuentre haciendo uso de la marca de conformidad del IMNC, VERIFIQUE que disponga de la autorización correspondiente por parte del IMNC. (Según actividades de auditoría asignadas):