
	Formato para Informe de Auditoría.		Código: SGI-ITM-CA-PG-003-04
	Instituto Tecnológico De Matamoros		Revisión: 2
	Referencia a las Normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015: 9.2, OSHAS 18001:2007: 4.5.5 e ISO 50001: 2011: 4.6.3		Página 1 de 7

INFORME DE AUDITORÍA		NO. DE AUDITORÍA: (1) 01 /2018
AUDITOR LÍDER (2)	Irma Gloria González Guzmán	
GRUPO AUDITOR (3)	Paula Arriaga, Griselda Cantú, Carmen Vázquez , Flor de los Santos, Guadalupe Vázquez ,Jorge Marroquín, Salvador Jiménez , Mario Benavidez, , Rodrigo Rosario e Irma González	

OBJETIVO (4)
<p>Determinar si el sistema de gestión integral está conforme con los arreglos planeados, incluyendo los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 50001:2011 y OHSAS 18001:2007.</p> <p>Evaluar la información sobre eficacia del sistema de gestión en relación con el logro de los objetivos, el progreso de las actividades planificadas dirigidas a la mejora continua, la continuidad en el control operativo y la implementación de los cambios generados por la transición a una nueva versión, de manera que pueda obtenerse la certificación a la versión ISO 9001:2015, utilizando como criterio fundamental de auditoría la NMX-CC-9001-IMNC-2015 / ISO 9001:2015, documentos del Instituto Tecnológico de Matamoros , lineamientos aplicables y documentos requisitos del cliente cuando aplique.</p>
ALCANCE (5)
<p>Todas las actividades y procesos del Instituto Tecnológico de Matamoros, según la aplicabilidad del sistema.</p> <p>Comprende el proceso educativo desde la inscripción hasta la entrega del Título y Cedula Profesional de Licenciatura y Posgrado a través de los procesos de inscripción, reinscripción del estudiante, el proceso de enseñanza –aprendizaje, así como actividades de formación integral (visitas a empresas, servicio social, residencias profesionales y actividades complementarias e idiomas) ,además de los procesos de apoyo de planeación, administración ,recursos y de calidad ,así como el fomento a la participación de directivos, docentes, personal de apoyo y demás partes interesadas relacionadas con el proceso educativo que se realiza dentro del TecNM.</p>
CRITERIO (6)
Norma ISO 9001:2015

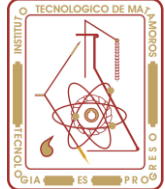
PERSONAL CONTACTADO (7)	
NOMBRE	PUESTO
Jorge Marroquín	Coordinador SGI
Arturo Huescas	Rec. Humanos
Alma Guillen	Desarrollo Académico
Javier Quintero	Servicios Generales
Alvaro Colunga	Centro de Computo
José Luis Noriega	Mtto. De Equipo
Blanca Espinosa	Servicios Escolares
Gabriela Trujillo	División de Estudios Profesionales (Licenciatura)
Sergio Gutiérrez	División de Estudios Profesionales (Posgrado)
Flor de los Santos	Programación y Presupuesto
Alejandro Quintero / Patricia Guerra	Recursos Materiales y Servicios (Adquisiciones)

	Formato para Informe de Auditoría.		Código: SGI-ITM-CA-PG-003-04
	Instituto Tecnológico De Matamoros		Revisión: 2
	Referencia a las Normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015: 9.2, OSHAS 18001:2007: 4.5.5 e ISO 50001: 2011: 4.6.3		Página 2 de 7

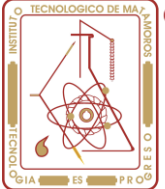
PERSONAL CONTACTADO (7)	
NOMBRE	PUESTO
Rodrigo Rosario	Gestión Tecnológica y Vinculación(SS,RP y Seg. a Egresados) / Depto. Académico
Felipe Gloria	Comunicación y Difusión
Guadalupe Vázquez	Información Documentada
Paty Muzquiz	Ciencias Básicas
Diana Leal	Sistemas y Computación
Ofmara Acosta	Metal Mecánica
Brenda Díaz	Recursos Financieros
J. Arocha	Centro de Idiomas
Edgar Morales	Centro de Información
Rafael García	Actividades Extraescolares
Martha Mejía	Ciencias de la Tierra
Zehila Castillo	Química y Bioquímica
Jorge Gallegos	Eléctrica –Electrónica
Guadalupe López	Ing. Industrial
Laura Estrada	Económicas -Administrativas
Sergio Gutiérrez	Posgrado e Investigación
Gaby Trujillo	División de Estudios Profesionales (Titulación)
Irma González	Auditor Líder
Gregorio Álvarez	Subdirección de Planeación
Ana Isabel Lerma	Dirección General
Concesionarios/ Contratistas (guardias /cafetería)	

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

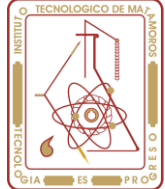
NO CONFORMIDADES
En la revisión al Sistema de Gestión Integral se encontraron un total de <u>13</u> No Conformidades

	Formato para Informe de Auditoría.		Código: SGI-ITM-CA-PG-003-04
			Revisión: 2
	Referencia a las Normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015: 9.2, OSHAS 18001:2007: 4.5.5 e ISO 50001: 2011: 4.6.3		Página 3 de 7

OPORTUNIDADES DE MEJORA (8)	
1.	Asegurarse que las partes interesadas y sus requisitos han quedado considerados dentro del SGC mediante acciones de control operacional, y/o seguimientos y verificación y/o información documentada, entre otros.
2.	En el listado de partes Interesadas Manual de SGC ,Anexo 11 no fueron contemplados padres de familia y sus requisitos, así como su integración al SGC.
3.	No se detecta durante la totalidad del proceso de auditoría que alguien mencione el Uso de Buzón para Quejas y Sugerencias de parte de partes interesadas internas por lo que se sugiere su colocación y sostenimiento en sitio claves para su uso, por ejemplo en ventanillas u otro sitios de atención directa a alumnos y de otras partes interesadas para el fortalecimiento del Sistema.
4.	En el Procedimiento de Auditorías Internas SGI-ITM-CA-PG-003 no están consideradas las notas o listas de verificación como parte de los formatos controlados, asimismo se recomienda el uso de un formato documentado para el Reporte NO Conformidades a ser elaborado por cada Auditor , según aplique y donde se incluya textualmente: Evidencia (s) , No Conformidad (es) y Cláusula (s) Involucradas.
5.	La política de SGI cubre los elementos establecidos en la cláusula 5.2, sin embargo deberá de fortalecerse su cumplimiento en lo concerniente a la sección 5.2.2 Comunicación de la política de Calidad (Disponible incluyendo partes interesadas y comunicada, entendida y aplicada dentro de la Organización).
6.	El Centro de información no cuenta con procedimiento que controle la provisión del servicio en base a la cláusula 8.5.1 ,sin embargo se apega a procedimientos y lineamientos del ITM.
7.	En el Jefatura de Recursos Materiales y de Servicios se cuenta con un gran expediente de posibles proveedores, pero afirman que muchos de ellos ya no se emplean. Asimismo para proveedores de productos y servicios al ITM con relevancia para el fortalecimiento y cumplimiento de requerimientos de Sistemas de Gestión (Calidad, Ambiental y de Seguridad y Salud en el Trabajo) No se cuenta aplicados criterios para su elección (Autorizaciones, Req. Específicos,...).
8.	No se encuentra documentado un procedimiento para la Oferta Educativa que facilite y mejore su operación y control.
9.	No se encuentra documentado un procedimiento para las Practicas Profesionales que facilite y mejore su operación y control.
10.	El Centro de Idiomas mantienen un control operativo similar a las Áreas Académicas, sin embargo al ser considerado como un servicio suministrado externamente deberá de cumplir las cláusulas 8.4.1 que incluye la evaluación de controles y medición de eficacia. Esto también aplica para el Servicio de Cafetería.
11.	El calendario de actividades considerado como información documentada para el procedimiento de Inscripción no presenta el código correspondiente y pertenece en resguardo al departamento de planeación.
12.	Asegurarse que el Manual de Organización del ITM se mencione en la lista de documentos correspondiente y citado en los procedimientos que rigen a Recursos Humanos y/o Desarrollo Académico para asegurar su trazabilidad de este manual utilizado por la Organización.
13.	Analizar para cada uno de los procedimientos operativos y administrativos la necesidad de que incluyan actividades que aporten a : a) Implementación y/o medición relacionadas con los requisitos demandados en Acreditaciones de la Enseñanza (CACEI,CIEES,...) b) dar seguimiento y en su caso acción correctiva que permita incidir favorablemente en el logro de objetivos y metas sobre las cuales tienen influencia cada Jefatura . (Ej: Elaboración de GRAFICOS).
14.	Hacer uso de ayudas visuales u otros medios en las áreas de uso que fortalezcan el entendimiento de la importancia del SGC en la Organización , tales como: Videos SGC, Tablero de Avisos donde se anuncie actividades relevantes, organigrama de implementación y mantenimiento del SGC ,Objetivos de Calidad y sus Métricos, procedimiento específicos directos al cliente , planes de acción relacionados con el Sistema en cada Depto. o Jefatura, entre otros.
COMENTARIOS (9)	
1.	Excelente asistencia de Directivos ,Jefaturas y Coordinadores en la Junta de Apertura.
2.	Buen trato y disposición del personal y de otros auditados.
3.	Toma de Conciencia de parte de la Jefatura de Servicios Escolares acerca de cómo el SGC puede mejorar la calidad del servicio al alumnado mediante la colocación de instructivos y/o ayudas visuales en el mismo sitio de uso.
4.	El Procedimiento de Promoción Cultural y Deportiva SGI-ITM-VI-PO-003 solo fue auditado documentalmente.

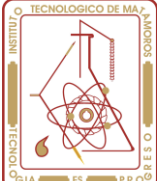
	Formato para Informe de Auditoría.	Código: SGI-ITM-CA-PG-003-04
		Revisión: 2
	Referencia a las Normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015: 9.2, OSHAS 18001:2007: 4.5.5 e ISO 50001: 2011: 4.6.3	Página 4 de 7

NO CONFORMIDADES (10)		
No.	Descripción del Hallazgo	Requisito
1.	MENOR: El Procedimiento para determinar y gestionar el Ambiente de Trabajo ITM-AD-PO-007 , Rev.2 ,el cual aún prevalece con la cláusulas de la versión 2008, no presenta contundencia en su aplicación en lo que se refiere a : a) Los resultados de la encuesta laboral del 2017 se enviaron al Comité de Calidad el 2 de mayo de ese año y a la fecha no se ha tenido respuesta y además no se mostró evidencia de acciones derivadas de ello. b) Solo considera factores humanos durante la evaluación y es requisito contemplar en este u otro procedimiento factores físicos tales como: temperatura-calor ,iluminación higiene, ruido,...).	7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos.
2.	MENOR: El procedimiento para la comunicación interna y externa no ha sido concluido y no incluye a Quien se debe de Comunicar de manera Interna y/o externa aspectos pertinentes del SGC .	7.4 Comunicación
3.	MENOR: La Organización en la planificación del SGC (versión 2015) no ha considerado las cuestiones referidas en el apartado 4.1 (Compresión de la Organización y su Contexto) y la determinación de riesgos y oportunidades necesarias de abordar, al no poder mostrar planes de acciones derivado de ello.	6.1 Acciones para abordar Riesgos y Oportunidades 4.4.1 inciso f) SGC y sus procesos
4.	MENOR: La Organización durante el establecimiento y seguimiento de los objetivos de calidad no presenta contundencia en lo que se refiere a : a) Asegurar el seguimiento y el nivel de cumplimiento de los objetivos 2017 b) Al establecer los objetivos 2018 cuando estos no se encuentran en su totalidad en la información mostrada. c) Se cita que estos objetivos se establecen en base al Programa Institucional Anual (PIA), pero falta referenciar en el Manual SGC o de manera documentada esta trazabilidad.	Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos 6.2.1. incisos : (b), (e) ,(g) 6.2.2 inciso (e)
5.	MENOR: El procedimiento para Auditorías de Servicio ITM –CA-PO-002 el cual aún prevalece con la cláusulas de la versión 2008 ,presenta confusión para su ejecución y cumplimiento en: a) No establece claramente bajo qué criterio se demandara acciones correctivas al área auditada al citar solo que en caso de incumplimiento del indicador establecido en el Plan Rector careciendo de trazabilidad para encontrarlo. b) La factibilidad en el cumplimiento de fechas de parte de los auditores para informar los resultados obtenidos al RD (cinco días hábiles) y de ocho días para la entrega el informe correspondiente y demanda de acciones SI aplica (ocho días hábiles).	5.1.2 inciso c) Enfoque al Cliente 9.1.2 Satisfacción al Cliente
6.	MENOR: El Procedimiento para la Gestión del curso: SGI-ITM-AC-PO-004 se incumple en el Área de Económicas – Administrativas: a) sección 3.3.1.1. Préstamo temporal de docentes entre los departamentos académicos, se indica que: ... "el Jefe del Departamento solicitante debe informar por escrito si el docente cumplió con todas las actividades relativas a la asignatura que le impartió." b) sección 3.5.3 inciso c, menciona que: "El Jefe de departamento una semana después de los periodos programados en el calendario: Revisa el avance programático el cual no debe tener más de dos semanas de desfase según lo programado." Sin embargo la revisión de expedientes no se realiza con ese nivel de detalle, solo se revisa que el docente haya registrado el avance del curso. c) sección 3.4.3 del procedimiento inciso c, se establece que: "Al finalizar el curso, el docente: Elabora y entrega al Jefe de departamento, el (los) Reporte (s) de Proyectos Individuales del docente en el formato SGI-ITM-AC-PO-004-09 (en caso de que aplique, según las actividades declaradas como apoyo a la docencia en el horario del docente)." Sin embargo solo se encontraron dichos reportes para las actividades de Tutorías y Proyectos de Investigación.	8.1 Planificación y Control Operacional
7.	MENOR: El Procedimiento para la Gestión del curso: SGI-ITM-AC-PO-004 se incumple en el Área de Ingeniería Industrial : a) Sección 3.5.3 inciso c, menciona que: " El Jefe de departamento una semana después de los periodos programados en el calendario: Revisa el avance programático el cual no debe tener más de dos semanas de desfase según lo programado." Sin embargo la revisión de expedientes no se realiza con ese nivel de detalle, solo se revisa que el docente haya registrado el avance del curso. b) Sección 3.3.2, en 2 carpetas del semestre agosto-dic 2017 y dos del semestre enero-junio 2018 se detectó que no se utilizan los formatos correctos para la instrumentación didáctica del curso por competencias . c) Sección 3.4.3 al no contar con los reportes de proyectos individuales del docente.	8.1 Planificación y Control Operacional

	Formato para Informe de Auditoría.	Código: SGI-ITM-CA-PG-003-04
		Revisión: 2
	Referencia a las Normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015: 9.2, OSHAS 18001:2007: 4.5.5 e ISO 50001: 2011: 4.6.3	Página 5 de 7

	d) Sección 3.4.1 c) ,dos expedientes no contaban con el registro de entrega de programación del curso.	
8.	MENOR: Los Procedimientos para la Gestión del curso,SGI-ITM-AC-PO-004 y el Procedimiento de Reinscripción SGI-ITM-AC-PO-002 y se incumplen en el Depto. de Posgrado e Investigación : a) dos expedientes revisados del semestre enero junio 2018, no cuentan con los formatos actualizados correspondientes a la norma ISO 9001 versión 2015 b) sección 2.4.3 del procedimiento inciso c, se establece que: "Al finalizar el curso, el docente: Elabora y entrega al Jefe de departamento, el (los) Reporte (s) de Proyectos Individuales del docente en el formato SGI-ITM-AC-PO-004-09 (en caso de que aplique, según las actividades declaradas como apoyo a la docencia en el horario del docente)." Sin embargo solo se encontraron dichos reportes para las actividades de Tutorías y Proyectos de Investigación. c) Al presentar las evidencias del Procedimiento de Reinscripción se mostró el horario de un estudiante de posgrado con la firma de la jefa de la División de Estudios Profesionales y no de esta Jefatura .	8.1 Planificación y Control Operacional
9.	MENOR: El Procedimiento para la Gestión del curso: SGI-ITM-AC-PO-004 sección 3.4.2 (d) se incumple en el Depto. de Ingeniería Eléctrica y Electrónica en relación al índice de aprobación menores al 50%.	8.1 Planificación y Control Operacional
10.	MENOR: No se muestra la suficiente evidencia de cómo se asegura la Organización para que los nuevos ingresos y cambios de puesto de su personal logren la competencia requerida para la implementación eficaz de SGC y para la operación y control de sus procesos.	7.1.2 Personas 7.2 Competencia inciso (c)
11.	MAYOR: No se muestra evidencia suficiente durante las entrevistas al personal docente, administrativos y personal externo (guardias) de que la Organización se asegure de que las personas que realizan trabajo bajo el control del ITM conozcan y tomen conciencia de: la política de calidad ,los objetivos de calidad pertinentes , de su contribución a la eficacia del SGC y su impactos benéficos de una mejora del desempeño y las implicaciones del incumplimiento de los requisitos establecidos en el SCG. Además Ningún alumno entrevistado afirmó que la haya sido comunicada la política.	7.3 Toma de Conciencia
12.	MAYOR: La información Documentada que requiere el SGC incumple en: a) Se encontraron diversos procedimientos no actualizados en la versión 2015,tales como: ITM-AD-PO-003 Reclutamiento y Selección del personal, ITM-AD-PO-007 Determinación y Gestión del Ambiente de Trabajo, ITM-AC-PO-005 Evaluación Docente,ITM-AC-PO-009 Formación y Actualización Profesional, e ITM-AC-PO-010 Operación y Acreditación de las Tutorías Institucionales en Rec. Humanos y Desarrollo Académico. b) Algunos Anexos del Manual del SGC No se encuentra actualizados en la Versión 2015: Anexo 3, 4 y 8 . c) La lista de documentos internos y externos No muestra evidencia que hayan sido actualizadas por el Controlador de Documentos. d) Los mismos procedimientos para la Creación, Actualización y Control de la información Documentada mostrados se encuentran no actualizados (versión 2015):ITM-CA-PG-001 y ITM-CA-PG-002 ,Control de Documentos y Control de Registros respectivamente. e) Los Procedimiento de Inscripción SGI-ITM-AC-PO-001 y el Procedimiento de Reinscripción SGI-ITM-AC-PO-002 No se encuentran en la página del ITM en el sitio del SGI disponible al usuario como se enuncia en el procedimiento.	7.5 Información Documentada
13.	MAYOR: Se desconoce cómo es cubierta y se mantiene esta nueva cláusula, relacionada con lo que requiere cada proceso de la Organización para que funcione de manera continua y eficaz , como se pone este conocimiento a las disposición de quien lo necesita y como se aborda nuevas necesidades de conocimiento a abordar.	7.1.6 Conocimiento de la Organización

CONCLUSIONES DE AUDITORÍA (11)	
Eficacia del sistema de gestión en relación con el logro de los objetivos, el progreso de las actividades planificadas dirigidas a la mejora continua: Se cumple parcialmente al incidir Un Hallazgo Mayor en Toma de Conciencia (desconocimiento de objetivos) y un hallazgo menor relacionado con el establecimiento y seguimiento objetivos de calidad.	
Eficacia del sistema de gestión en relación con la continuidad en el control operativo de manera general Se Cumple en las siguientes Áreas:	
A) Subdirección Académica: Ciencias Básicas, Sistemas y Comunicación, Metal Mecánica, Ciencias de la Tierra, Química y Bioquímica, División de Estudios Profesionales.	
B) Subdirección Administrativa: Recursos Financieros, Recursos Materiales y de Servicios, Centro de Computo, Mantenimiento de Equipo.	
C) Subdirección de Planeación: Planeación ,Programación y Presupuesto, Gestión Tecnológica y Vinculación, Actividades Extraescolares, Servicios Escolares .	

	Formato para Informe de Auditoría.	Código: SGI-ITM-CA-PG-003-04
		Revisión: 2
	Referencia a las Normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015: 9.2, OSHAS 18001:2007: 4.5.5 e ISO 50001: 2011: 4.6.3	Página 6 de 7

Eficacia del sistema de gestión en relación con la continuidad en el control operativo de manera específica Se cumple parcialmente en las siguientes Áreas:


- A) Subdirección Académica:** Ingeniería Industrial, Ciencias Económico-Administrativas, Desarrollo Académico, Estudio de Posgrado e Investigación , Electrónica y Eléctrica.
- B) Subdirección Administrativa:** Recursos Humanos
- C) Subdirección de Planeación:** Comunicación y Difusión

OTROS: Centro de Información, Centro de Idiomas, Cafetería y Guardias requieren ser integrados al SGC, según aplique.

Eficacia del sistema de gestión en relación a la implementación de los cambios generados por la transición a una nueva versión: Se cumple de manera general en los elementos 4.1 ,4.2.4.3 y 4.4 incluyendo su planificación , pero se presentan actividades NO cubiertas que debilitan la eficiencia de este rubro en los elementos 6.1 Acciones para Abordar Riesgos y Oportunidades (Menor), 7.3 Toma de Conciencia (Mayor) , 7.4 Información Documentada (Mayor) y 7.1.6 Conocimiento de la Organización (Mayor).

AUDITOR LÍDER (12)	RECIBÍ DE CONFORMIDAD (13)	FECHAS DE AUDITORÍA (14)
MIA Irma Gloria González Guzmán.		16-18 abril 2018

FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME (15)	18 de abril 2018
------------------------------------------	------------------

	Formato para Informe de Auditoría.	Código: SGI-ITM-CA-PG-003-04
		Revisión: 2
	Referencia a las Normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015: 9.2, OSHAS 18001:2007: 4.5.5 e ISO 50001: 2011: 4.6.3	Página 7 de 7

INSTRUCTIVO DE LLENADO

Número	Descripción
1	Anotar el número consecutivo de la auditoria de acuerdo al historial de las mismas
2	Anotar el nombre del líder del equipo auditor
3	Anotar los nombres de todos los integrantes que conforman el equipo auditor
4	Anotar el Objetivo de realizar la auditoria
5	Anotar a que partes del proceso se auditara ej. A todo el Proceso educativo, al proceso estratégico de vinculación del Proceso Educativo, O a que actividades se auditará
6	Anotar el o los criterios de auditoria, ej. Todos los requisitos de la Normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 50001:2011 y OSHAS 18001:2007 y los procedimientos del sistema de gestión integral
7	Anotar al personal contactado responsable del proceso de acuerdo a la estructura orgánica del Instituto Tecnológico, ej: Director, Subdirector y Jefe de Departamento
8	Anotar las oportunidades de mejora detectadas durante la auditoria
9	Anotar los comentarios sobre la apertura y disposición de las personas responsables de los procesos durante la auditoria.
10	Anotar las conclusiones a las que se llego en la auditoria punto 5 de la descripción del procedimiento.
11	Anotar las conclusiones de la auditoria conforme al resultado obtenido declarando el nivel de madurez del SGI
12	Anotar nombre y firma del Auditor Líder
13	Anotar nombre y firma del Director del Instituto Tecnológico o de la persona designada para recibir el Informe de la auditoria.
14	Anotar las fechas en que se desarrollo la auditoria.
15	Anotar la fecha de cierre de la auditoria