

NOTAS DE AUDITORÍA



No. Solicitud(es):	SC SGC-09046	Fecha de auditoría:	18 y 19 de abril 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: <input type="checkbox"/>	Renovación <input checked="" 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 Palomas Tlapa 108 M19, Tecamatlán Puebla, C.P. 74870, Estados Unidos Mexicanos	PROCESO:	Académico, Vinculación, Administración de Recursos; Calidad
PERSONAL ENTREVISTADO:	Noemí Bravo Prado. Jefa del departamento de ciencias básicas. Marliz Guadalupe Castillo Fuentes. Jefa del departamento de ingenierías. Calidad. Olivia Moreno Jiménez Juan Antonio Coba Perez. Jefe del departamento de Desarrollo Académico Raymundo García García. Jefe del departamento de servicios escolares.		
Proceso Académico Noemí Bravo Prado. Jefa del departamento de ciencias básicas. Misión: ofertar educación a nivel superior integral Visión: Consolidar un servicio educativo de calidad que permita crear profesionistas con una conciencia crítica, humanista y nacionalista,. Capaces de lograr hábitos de trabajo basado en la autodisciplina y en el desarrollo integral de la personalidad y así lograr una competitividad con otras instituciones a nivel regional estatal y nacional. Cuestiones internas: Cuestiones externas: Análisis PESTLE. Manual de calidad en los anexos, sin embargo no se encuentra. La organización cuenta con análisis FODA y PESTLE por subdirección, sin embargo no ha determinado las cuestiones internas y externas, y como se consideraron en la determinación de riesgos y oportunidades (Anexo 10 Tabla para entender los riesgos y oportunidades ITT-CA-MC-001-A10). La organización solo planifico acciones para abordar riesgos, no considero las oportunidades identificadas en los análisis FODA y PESTLE. Ingeniería Agropecuario Marliz Guadalupe Castillo Fuentes. Jefa del departamento de ingenierías. Calidad Olivia Moreno Jiménez Anexo A Tabla de pertinencia de las partes interesadas ITT-CA-MC- Estudiantes. Personal suficiente y competente, infraestructura adecuada, calidad académica, desarrollar conocimientos y habilidades Dirección Personal docente. Formación y actualización profesional, alcanzar el perfil deseable e ingresar al NSI Personal no docente. Actualización ambiente laboral y desarrollo personal. Gobierno			

Notas de auditoría

NOTAS DE AUDITORÍA:

Proveedores. Adquisición de sus productos, pago oportuno

Comunidad. Disponibilidad de productos agrícolas y pecuarios, satisfacción de necesidades

Egresados. Bolsa de trabajo, tener empleo.

Ingeniería agropecuario

Estudiantes: infraestructura adecuada (especificaciones de I parte acreditación)

Expectativas: calidad educativa, desarrollo de conocimientos y habilidades.

Especificar como se le da seguimiento a cada requisito de las partes interesadas.

Entradas: Organización y su contexto, solicitud de ficha del aspirante, documentación requerida al aspirante, calendario de actividades, planes y programas de estudio, personal docente y administrativo, manuales leyes y reglamentos

Salidas: Servicio educativo

Anexo 6 Mapa e interacción de procesos de manual de calidad ITT-CA-MC-001-A6

Anexo 1 Organigrama de la alta dirección por el SGC ITT-CA-MC-001-A1, Rev. 2

Jefe de departamento de tecnologías de la información.: Implementación del SGSST desempeño del SGSST, asegurarse que se tome conciencia en todos los niveles del instituto

Anexo 2 Responsabilidad y autoridad del SGC.

Anexo 10 Tabla para atender los riesgos y oportunidades.

Durazno : calidad

Naranja: Administración de recursos

Azul: Académico

Verde: Vinculación

No se observa riesgos identificados para la parte planeación

Riesgos:

No acreditar las carreras. Cubrir el 100% de los indicadores de agosto 2017 a agosto 2018.

No alcanzar el perfil deseable. Realizar estudios de posgrado. Agosto 2017 agosto 2022.

NO contra con el 100% del personal necesario. Solicitar ante recursos humanos el 1100% del personal para la atención de las actividades académicas, fechas compromiso inicio y fin de semestre. 13 docentes

No alcanzar la calidad académica. Operar el plan de desarrollo académico. De agosto 2017 a agosto 2022. El plan de desarrollo académico lo tienen desarrollo académico.

Los riesgos son atendidos y medidos a través de la tabla para atender los riesgos y oportunidades ITT-CA-MC-001-A10

Únicamente va a entrar agronomía.

Ingeniería agropecuaria

Al menos el 20% debe contar con perfil deseable. Lo requiere la cas acreditadora.

25 docentes y 2 residentes, actualmente no tenemos ningún docente con el perfil deseable.

8 docentes de posgrado.

NOTAS DE AUDITORÍA:

Objetivo general: proporcionar el servicio educativo de calidad, orientado a la satisfacción de sus clientes.
Gestionar los planes y programas de estudio para la formación profesional de estudiante.

Calendario de actividades. Julio 2016 se iba a trabajar con la actualización de los programas de estudio

Anexo 5 Plan de calidad del servicio educativo

Planear el 110% de los contenidos programáticos, entrega de instrumentación didáctica mínimo 3 días hábiles antes del inicio del curso de clases

Cumplimiento de la instrumentación didáctica

No tener más de 2 semanas de desfase con respecto a la instrumentación didáctica, desarrollo de competencia,

Calificación mínima aprobatoria por materia en el porcentaje y segunda oportunidad

Porcentaje de aprobación del grupo en primera oportunidad 50%

Porcentaje del grupo en segunda oportunidad 80%

Lenguajes y autómatas I SCD-1015. De sexto semestre.

Instrumentación didáctica para la formación y desarrollo de competencias profesionales ITT-AC-PO-003-02, rev. 3

Desarrollo de aplicaciones web.

Acta de calificaciones de la materia de

Residencia provisionales. Calificación mínima 70%.

Programa semestral de residencias profesionales Ago-Dic 2017.

10 créditos de 4 a 6 meses con un mínimo de 500 hrs.

Desconoce el plan de la calidad

Reinscripción estudiante con carga académica.

Difusión en material escrito de los requisitos de inscripción

Relación de inscripción febrero-junio 2018.

Santos Flores Abel 17970160,

Climaco Guevara Juan 17970123

De ingeniería en agronomía.

- Certificado de bachillerato legalizado
- Acta de nacimiento
- Curp
- Certificado medico
- Fotografías
- Incorporadas al expediente

Programa de actividades académicas del SGC febrero – julio 2018.

Carrera de ingeniero en sistemas

Ingeniería en sistemas computacionales ISIS-2010-224

Especialidades son Tecnologías web y redes vigentes a partir de enero 2017 a enero 2020.

NOTAS DE AUDITORÍA:

Trabajada durante el año 2016.

Este semestre se imparte en el semestre pasado base de datos para la toma de decisiones, base de datos para la web, desarrollo de aplicaciones web.

Plan de estudios de ingeniería en sistemas computacionales.

Menciona una vigencia agosto 2010, con 260 créditos.

Materia muestreada desarrollo de aplicaciones web.

Entrega de planeación del curso e instrumentación didáctica.

Planeación del curso y avance programático ITT-AC-PO-003-01, Rev. 1

Ingeniería Agropecuaria (Fito mejoramiento, cultivo frutícola, Proceso biogeoquímicos, producción de cereales y leguminosas Olericultura

Especialidades sistemas de producción agrícola

y zootecnia 8zootecnia de ovicaprinis, zootecnia de aves y cerdos)

Producción de celares y leguminosas. Marcela López Buenabad

zootecnia de aves y cerdos. Fredi Merz Zuñiga

Prácticas: 8 practicas sugeridas. Y se impartieron.

6º. Semestre Entomología AED-1023

Fortunato Jiménez Cruz

Se imparte en 9º. Semestre la residencia profesional.

Evaluación del proyecto de residencia profesional ITT-AC-PO-004-07, Rev. 01

Ibarra Mosso Yazmin No. De control 13 970043

Desarrollo Académico

Juan Antonio Coba Perez. Jefe del departamento de Desarrollo Académico: Aplicación del examen, solicitud de fichas, evaluación docente, Competencias docentes, llevan el plan de desarrollo académico, evaluación departamental.

Plan de desarrollo académico va relacionado con la parte de competencias y líneas de investigación.

Es aplicado el examen CENVAL, no es determinante para aprobar lo utilizan como medio de diagnóstico.

1 de junio 2017.

- Credencial de estudiante, constancia que en ese año van a terminar el bachillerato.

Evaluación Docente. Se realiza de octubre a noviembre, por el sismo se tuvo un retraso.

Por grupo y por docente

Tapia Moran Celia 86% Ingeniería en sistemas

López Quiroz Moisés Ing. en agronomía

Periodo agosto diciembre 2017.

Evaluación departamental.

Ingeniería en sistemas.

NOTAS DE AUDITORÍA:

Ingeniería en agronomía

Ciencias básicas tuvo un resultado de 1.94, solo se va a considerar la arte de investigación y está asentado en el plan de desarrollo académico.

Curso de formación y actualización docente y profesional

Estrategias de enseñanza aprendizaje para ingenierías, Agosto 2017.

Lista de asistencia duración 35 horas

Actualización docente para la reforma educativa del 2 al 12 de enero 2018. Fue realizado en agosto 2017.

Programa institucional de formación y actualización docente y profesional ITT- AC-PO-007-02, rev. 0

Desconoce la parte de los riesgos.

Raymundo García. Jefe del departamento de servicios escolares.

Ibarra Mosso Jazmín No. De control 13970043

Constancia de terminación de servicio social ITT-VI-Po-002-05, Rev. 01

Libro para registro de certificados de nivel licenciatura

Jose Alberto Villanueva Perez 12970009, folio del certificado cancelado 1623373 y el nuevo es 1716100

Oliverio bravo prado 12

970133con el folio 1716112.

Lista de verificación de expediente de titulación ITT-AC-PO-006-01, Rev. 0

Manual de lineamientos académico-administrativos del Tecnológico Nacional de México de octubre 2015

Diego Armando Castillo Derramona 1646860 fecha de solicitud del trámite 06/06/2017 llegeo febrero 2018

Completos 26 de 34

Procedimiento tarda 120 días hábiles.

Reinscripción, acto protocolario, residencias.

Carga mínima.

Carga máxima

Carga académica sin código

ITT-CA-PG-004, Control de salida no conforme.

Formato para identificación registro y control de salida no conforme ITTT-CA-PG-004-01, rev. 2

Conformidad con el aprendizaje

Ingeniería en agronomía 82.13

Notas de auditoría

NOTAS DE AUDITORÍA:

Ingeniería en sistemas computacionales 89.22

General 86.25% 2º. Semestre

1er semestre 81.835

CASE-AI-01 programa MECE

Existe una RAC ITT-CA-PG-005-01, Rev. 0, folio CASE-AI-02

El valor esperado es el 85%.

Matricula 3%.

La organización no cuenta con datos de seguimiento y medición sobre la eficacia de las acciones para abordar riesgos plasmados en el Anexo 10 Tabla para entender los riesgos y oportunidades ITT-CA-MC-001-A10

Programa anual de auditorías de servicio 2018 ITT-CA-PO-002-01, Rev. 1

Octubre 2017 y se tuvo un valor general de 4.05

De aquí se derivó el proyecto de mejora ciudad tecnológica proyecto hasta el 2020

Formato para quejas o sugerencias ITT-CA-PO-001-01, Rev. 0

Acta de revisión de quejas y/o sugerencias.

Plan de auditoría ITT-CA-PG-003-02, Rev. 0

La auditoría interna se llevó a cabo el 6 de noviembre 2017

Lic. Rosa Ma. Dávila Partida

Ing. Gabriel López Salvador

Lic. Raymundo García García

Informe de auditoría interna ITT-CA-PG-003-04, Rev. 0, con fecha del 7 de noviembre 2017

Identificaron 2 no conformidades al requisito 6.1 y 4.2.2

Se observan las acciones correctivas ITT-CA-PG-005-01, Rev. 0

En el caso de personal se hace la encuesta de ambiente de trabajo , con un puntaje de 4.65

Formato para concentrado de resultados de la revisión por la dirección ITT-CA-IT-02-FO-02, Rev. 1

Realizado del 8 al 9 de febrero 2018

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

Es confirmado el sector del cliente

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

Formato para quejas o sugerencias ITT-CA-PO-001-01, Rev. 0

Acta de revisión de quejas y/o sugerencias.

Notas de auditoría

NOTAS DE AUDITORÍA:

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):

No se observa uso de logo por parte de la organización

NOTAS DE AUDITORÍA



No. Solicitud(es):	SGC-09-046	Fecha de auditoría:	17,18-Abril-2018	Auditor Líder/ Auditor:	LAVB
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: <input type="checkbox"/>	Renovación <input checked="" 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 Palomas Tlapa 108 M 19, Tecomatlan Puebla, C.P. 74870	PROCESO:	Proceso de Administración de Recursos, Proceso de Vinculación
PERSONAL ENTREVISTADO:	Ana Lilia Luna		

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.

Ana Lilia Luna

Administración de Personal

P 4.1 Se presenta el análisis Pestle, sin embargo no se tiene claro que factores externos e internos afectan a la naturaleza del proceso

P 4.2 Se presenta el análisis general de las partes interesadas, sin embargo no se tiene claro cuáles son las expectativas y necesidades de cada uno de ellos, así mismo, se tiene que reforzar la comprensión del seguimiento y revisión de estas partes.

P 4.4. Se presenta el mapa general de los procesos en los cuales indica los elementos de entrada, salida, recursos y la planificación de este.

P4.4 inciso c) Se presentan los indicadores de desempeño del proceso, los cuales rebasan por mucho el objetivo de medición.

P 6.1.- Se presenta la matriz de riesgos, sin embargo tanto la identificación como la medición de la eficacia de las acciones para abordar riesgos y oportunidades manejan un nivel básico en cuanto al análisis, presentan la medición de la eficacia mediante los indicadores de proceso, los cuales no abordan las acciones en concreto para riesgos y oportunidades.

P 7.2 Se realiza semestralmente el programa anual de capacitación MOO-PR-11-R01

Se solicita ver la trazabilidad desde que se lanza la convocatoria hasta la autorización por el consejo

-Plaza vacante docente de agronomía, los perfiles se definen a través de la normativa establecida, en este caso debe de contar con el grado de posgrado, tendientes a la investigación, el consejo académico es el que determina si es aprobado o no, la aprobación se dio el 18 de septiembre de 2017.

Se presentan 3 solicitudes José Arturo mancilla morales, Juan carlos Hernandez, Elisa Duran, se regresa el dictamen por parte de la comisión el 20 de diciembre 2017, se revisa el expediente de Arturo Mancilla,

El reglamento interno del trabajo del personal docente de los institutos tecnológicos establece la competencia que deben de tener los docentes y gente administrativa

Reglamento interno del trabajo del personal docente de los institutos tecnológicos

Capitulo iv de los profesores investigadores para el caso de Arturo se determinan las competencias

Se solicita ver el programa anual de capacitación 2017 en el cual se presenta la evidencia de la capacitación de las 5s

10.2 No se tiene claro que son las salidas no conformes y por lo cual no se aplicaron acciones

NOTAS DE AUDITORÍA:

7.1.3 Infraestructura

4.1 P 4.1 Se presenta el análisis Pestle, sin embargo no se tiene claro que factores externos e internos afectan a la naturaleza del proceso

P 4.2 Se presenta el análisis general de las partes interesadas, sin embargo no se tiene claro cuáles son las expectativas y necesidades de cada uno de ellos, así mismo, se tiene que reforzar la comprensión del seguimiento y revisión de estas partes.

Se presenta el "ITT- AD-PO 001 01" Listas de verificación de infraestructura del año 2017

Se presenta el programa de mantenimiento preventivo, se solicita ver la trazabilidad del mantenimiento preventivo que se realizó a la nivelación de terreno.

Se presenta el Programa Anual 2017 el cual identifica la planificación financiera para el mantenimiento correctivo como preventivo el cual es de \$323,720, la forma en la cual se demuestra el gasto correcto de acuerdo a esta planificación son las requisiciones y órdenes de compra.

Se solicita ver el seguimiento al mantenimiento correctivo, se presentan las tres solicitudes a lo largo del 2017, las cuales cuentan con su respectivo soporte documental.

P 4.4. Inciso c) Los indicadores que se presentan no corresponden con la evidencia que se está presentando los cuales no aclaran la correcta medición de este proceso.

H : Proceso de Administración de Recursos 8.4 (Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente)

Se solicita ver la requisición de la nivelación del terreno, sin embargo el responsable del proceso argumenta que la carpeta 2017 no se encuentra almacenada, por lo cual no se identifica claramente la trazabilidad.

Al realizar la pregunta: ¿Cómo se controlan los servicios suministrados externamente?

El responsable argumenta que se manejan ciertos criterios para realizar la selección y evaluación y estos se integran en una base única con la finalidad de realizar una reevaluación.

Se solicita ver la selección del proveedor de servicios de conectividad e internet S.A de C.V sobre el servicio de mantenimiento de centro de cargas del laboratorio de cómputo.

Ellos mencionan que el criterio para elegir al proveedor fue que rebasó el 70% de los puntos evaluados, sin embargo al corroborar este dato se visualiza que el proveedor no supera los criterios establecidos, aun así se elige como proveedor.

Compras: Requisición de mayo de 2017 folio 007 agrofén fosfonit , sulfato de magnesio

Se solicita ver la solicitud número 18 de balón voleybol mikasa original pro c/cable numero 18 no se encuentra la solicitud de estos servicios,

Se solicita ver el caso de cambios de lentes de campo y limpieza de componentes ópticos y mecánicos y ensamblaje y calibración

Se presenta el formato de evaluación de proveedores del servicio, sin embargo los criterios son muy genéricos, los cuales no aportan un valor agregado para medir realmente el servicio o producto proporcionado.

7.1.3 Infraestructura

Al revisar el área de TI se determina que no funge como proceso, se tiene solo algunas actividades dentro de las cuales son el control para ocupar las salas de cómputo y la política para estar dentro de las instalaciones.

Se evalúa en centro de cómputo, centro de computo

H 8.1 Vinculación:

4.1 Se realiza una solicitud de visitas a empresas derivada del 02 de febrero de 2018 febrero-julio 2018----Asunto Solicitud de visita a la empresa Café Huitzi

Se mencionan algunos aspectos del contexto externo, sin embargo falta reforzar la comprensión de estos

Se determinan algunas partes interesadas como las instituciones, los estudiantes y el gobierno, sin embargo al mencionar las necesidades o expectativas falta reforzar la revisión y el seguimiento de estos actores

6.1.- Dentro de este proceso se determina un riesgo asociado a la impuntualidad a las visitas, sin embargo al hablar de la eficacia de las acciones lo tratan de medir por medio de los indicadores de proceso.

Algunas de esas acciones para abordar riesgos son solicitar una bitácora de mantenimiento por si falla el transporte

NOTAS DE AUDITORÍA:

Se solicita ver el caso de la empresa Yakult

Fecha de solicitud 09 de marzo de 2018 se les informa a las áreas correspondientes, a las jefas de académica los cuales reciben el programa de visitas aceptadas.

Se presentan las cartas de presentación y agradecimiento No de oficios 2018 DGTv-85-2018, COPIAS DEL contrato de transporte Reporte de resultados e incidentes en visita ITT-VI-PO-001-05

Lista de asistencia autorizada para la visita jefe de departamento de quien le corresponda

Se solicita ver la trazabilidad del número 300 de oficios 2018 solicitud de visitas dgvtv-300-2018, carta de presentación Recursos Genéticos, reporte de resultados e incidentes, lista autorizada de estudiantes que asistirán a la visita.

9.1.1.- Indicador de visitas a empresas: Se contempla los indicadores de los dos semestres del 2017

9.1.2 Satisfacción del cliente: Reforzar la identificación de la satisfacción del cliente para el proceso de visitas a empresas

Servicio social: Se realiza una solicitud para indicar cuantos estudiantes requieren realizar el servicio social 2017:

Solicitud de Pérez Pérez Genaro Jaime escuela secundaria técnica 16, carta compromiso de servicio social, carta de asignación de servicio social, carta de presentación, carta de aceptación de servicio social, plan de trabajo del prestador de servicio social, primer reporte de bimestral segundo reporte bimestral tercer reporte de servicio, carta de terminación de servicio social, créditos aprobados que ya puede realizar el servicio social,

Se pretende ampliar el alcance de la certificación, abarcando el seguimiento a egresados, sin embargo al revisar este proceso, se establece a un nivel de planeación solamente.

Seguimiento de egresados: Cada año el departamento solicita el directorio al departamento de servicios escolares número de control número de teléfono y correo electrónico con una antigüedad de un año,

Apenas se están recabando los datos con la finalidad de integrarlos en una base única ,

Se planifica y distribuye las encuestas para el seguimiento de egresados

Se encuentra en la etapa de aplicar las encuestas, aún no se interpretan los resultados con la finalidad de medir el desempeño de los alumnos en el mercado laboral y conocer las oportunidades de mejora en su formación.

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

No me fue asignada la revisión de este apartado.

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

No me fue asignada la revisión de este apartado.

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):

No me fue asignada la revisión de este apartado.

