



INFORME DE AUDITORÍA

Pág. 1

No: 001

Fecha de Emisión: 24/06/2014

Procesos Auditados: Planeación y Vinculación Organización: Instituto Tecnológico de Boca del Río.

1. **Objetivo de la Auditoría:** Valuar la correcta documentación y aplicación del sistema de calidad basado en la norma ISO 9001- 2008.
2. **Alcance de la Auditoría:** Procesos de Vinculación y Planeación del Instituto Tecnológico de Boca del Río.
3. **Fecha de auditoría:** La auditoría se realizó el día 18 de junio de 2014, en horario de 9:00 am a 16:00 pm.
4. **Criterios de la auditoría:** Norma ISO 9001:2008, Manual de Calidad IT Boca, Procedimientos aplicables a los procesos:

Planeación: Autorización del Programa Operativo Anual, formulado y propuesto por los Institutos Tecnológicos, Centros y Direcciones de Área de la Dirección General de Educación Superior Tecnológica (513-PR-14), Procedimiento para la Elaboración y Seguimiento del Programa Institucional de Innovación y Desarrollo (PIID) del Sistema Nacional de Educación Superior Tecnológica (513-PR-17), Procedimiento para la Elaboración, Autorización, Evaluación y Seguimiento del Programa de Trabajo Anual (PTA) (513-PR-18), Soporte técnico y apoyo informático (513-PR-20), Procedimiento para el manto. Prev. Y correc. Equipo de redes (PL-PO-006)

Vinculación: ISO 9001:2008, procedimiento de participación a los eventos pre nacionales y nacionales deportivos de los institutos tecnológicos (513-PR-19), procedimiento para visitas a empresas (SNEST-ITBOCA-VI-PO-001), procedimiento para servicio social (SNEST-ITBOCA-VI-PO-002), procedimiento para promoción deportiva (SNEST-ITBOCA-VI-PO-003), procedimiento para promoción cultural (SNEST-ITBOCA-VI-PO-004).

5. **Distribución RD:** Bióloga Rosario Zamorano, **Director de Plantel:** MC José Manuel Rosado P.



INFORME DE AUDITORÍA

Pág. 2

No: 001

Fecha de Emisión: 24/06/2014

Procesos Auditados: Planeación y Vinculación

Organización: Instituto Tecnológico de Boca del Rio.

6. Equipo Auditor:

MA. Julio Cesar Miranda Álvarez / Auditor Líder
ING. Serafín González Castro / Auditor
ING. Liliana Angélica Cortés Gómez / Auditor en Formación
LCC. Cynthia de Jesús Herrera Ortiz / Auditor en Formación
LAE. Carlos Augusto Hodgkin Celaya / Auditor en Formación
ING. Juan Jacobo Lima Hernández / Auditor en Formación
LC. Mario Antonio Peña Meza / Auditor en Formación

7. **Conclusiones:** El Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo a los criterios de la auditoría, al personal entrevistado y a las evidencias mostradas, se encuentra implementado. El proceso de Planeación y Vinculación es efectivo para alcanzar sus resultados en términos de calidad.

Puntos fuertes

El personal entrevistado muestra disposición, conocimientos de sus procesos y de los sistemas asociados. Ver Anexo – lista de Participantes.

Áreas de Oportunidad

Ver punto 8 con resumen de hallazgos

8. Resumen de hallazgos de la auditoría

Proceso:	Requisito de la norma:	NC	NCm	O	M
Vinculación	ISO 9001:2008 7.2.1	0	1	0	0
Planeación y Vinculación	ISO 9001:2008 6.1, 6.3 y 6.4	0	0	1	0
Vinculación	ISO 9001:2008 7.2.1, 7.5.1	0	0	0	8
Total		0	1	1	8

NC: No Conformidad

NCm: No Conformidad Menor

O: Observación

M: Área de Mejora ó Recomendaciones



INFORME DE AUDITORÍA

Pág. 3

No: 001

Fecha de Emisión: 24/06/2014

Procesos Auditados: Planeación y Vinculación

Organización: Instituto Tecnológico de Boca del Rio.

9. Descripción de los hallazgos

NCm:	ISO 9001:2008 7.2.1
<p>Proceso: VINCULACIÓN - DIF-CULT-Y PROM-DEPORT</p>	
<p>NCm 1.</p>	
<p>Descripción:</p>	
<p>No existe evidencia de que se haya elaborado el informe final del departamento referente a Promoción Cultural y Deportiva:</p>	
<p>En el Procedimiento para Promoción Cultural - SNEST-ITBOCA-VI-PO-004, punto 11.1, se indica lo siguiente: <i>Con base en los reportes de la Oficina de Promoción Cultural elabora el informe del departamento y lo presenta a la subdirección de Planeación y Vinculación.</i></p>	
<p>Mismo caso para el Procedimiento para Promoción Deportiva SNEST-ITBOCA-VI-PO-003, punto 10.1. <i>Con base en los reportes del Jefe de la Oficina de Promoción Deportiva elabora el informe del departamento y lo presenta a la Subdirección de Planeación y Vinculación.</i></p>	

Observación	ISO 9001:2008 6.1, 6.3 y 6.4
<p>Proceso: Planeación y Vinculación</p>	
<p>O 1.</p>	
<p>Descripción:</p>	
<p>Durante la verificación delos proceso de planeación y vinculación se observa que en algunas áreas los indicadores de gestión no se encuentran completos y en algunos casos no se pudieron mostrar, incluyendo las áreas de mantenimiento preventivo y correctivo.</p>	
<p>Observación: Realizar y actualizar estos indicadores con una frecuencia definida con el objetivo de mejora continua de los procesos.</p>	



Universidad Veracruzana

Universidad Veracruzana
Maestría en Gestión de la Calidad

INFORME DE AUDITORÍA

Pág. 4

No: 001

Fecha de Emisión: 24/06/2014

Procesos Auditados: Planeación y Vinculación

Organización: Instituto Tecnológico de Boca del Río.

M:

ISO 9001:2008 7.2.1

Proceso: VINCULACIÓN - DIF-CULT-Y PROM-DEPORT

Mejora 1.

Descripción:

- En el Procedimiento para Promoción Deportiva (SNEST-ITBOCA-VI-PO-003) del punto 10. Recibe informes de Coordinadores e integra informe del Departamento inciso **10.2. Entrega reconocimiento a Alumnos destacados en las actividades extraescolares**, se recomienda:

Implementar un formato de acuse de recibo de reconocimientos por parte de alumnos para dejar registros de evidencia de entrega de reconocimientos y el formato se encuentre como Control Interno de documentos de Calidad.

Mejora 2.

- En el Procedimiento para Promoción Deportiva (SNEST-ITBOCA-VI-PO-003) del punto 10. Recibe informes De Coordinadores e integra informe del Departamento inciso **10.3. Analiza resultados con el Jefe de la Oficina de Promoción Deportiva y toma acuerdos para el siguiente periodo**, se recomienda:

Generar una carpeta electrónica compartida en lo cual se documente evidencia fotográfica e información de los eventos realizados por periodo Escolar, con el objetivo tener información para realizar reportes de un análisis de resultados.



INFORME DE AUDITORÍA

Pág. 5

No: 001

Fecha de Emisión: 24/06/2014

Procesos Auditados: Planeación y Vinculación

Organización: Instituto Tecnológico de Boca del Rio.

M:	ISO 9001:2008 7.2.1, 7.5.1
<p>Proceso: VINCULACIÓN – VISITAS A EMPRESA</p>	
<p>Descripción:</p>	
<p>Mejora 3. En el procedimiento para Visitas a Empresas (SNEST-ITBOCA-VI-PO-001) se recomienda los siguientes puntos:</p>	
<ul style="list-style-type: none">• El punto 4. <i>Elabora el Programa de Visitas, Cartas de Presentación, Agradecimiento y Envío del Procedimiento</i>, actualmente el proceso no se realiza en el orden que se indica en el diagrama de flujo sino al final de todo flujo del proceso. Se recomienda realizar la actualización del punto 4 en el diagrama de flujo (punto 4) y en Descripción del procedimiento(punto 5).• Corregir el párrafo del paso 10.1 donde hace mención del Reporte de Resultados de Incidencias en Visita que corresponde SNEST-ITBOCA-VI-PO-001-03.	
10. Recibe Reporte de Resultados e Incidentes de Visita y Acuse de la Carta de Presentación.	10.1 Recibe acuse de recibo de la Carta de Presentación y copia del Reporte de Resultados de Incidentes en Visita SNEST-ITBOCA-VI-PO-001-04 por parte del Departamento Académico.
<p>Departamento de Gestión Tecnológica y Vinculación</p> <ul style="list-style-type: none">• En el encabezado del Procedimiento es necesario actualizar las hojas de Pagina.	
<p>Mejora 4.</p> <p>En el procedimiento para Visitas a Empresas (SNEST-ITBOCA-VI-PO-001) se recomienda anexar en el punto 4 (Diagrama del procedimiento) y 5 (Descripción del procedimiento) lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none">• Cuando existe un cambio de empresa a visitar según la planeación se debe solicitar por un formato controlado de Calidad.	



Universidad Veracruzana

Universidad Veracruzana
Maestría en Gestión de la Calidad

INFORME DE AUDITORÍA

Pág. 6

No: 001

Fecha de Emisión: 24/06/2014

Procesos Auditados: Planeación y Vinculación Organización: Instituto Tecnológico de Boca del Rio.

M:

ISO 9001:2008 7.2.1

Proceso: VINCULACIÓN – SERVICIO SOCIAL

Descripción:

Mejora 5. Actualmente el formato Cedula de registro de Evaluación del **Procedimiento para Servicio Social (Código: SNEST-ITBOCA-VI-PO-002)** se recomienda agregar un código de control de Documento de Calidad.

Cedula de registro de Evaluación	1 semestre	Departamento de Gestión Tecnológica y Vinculación	N/A
----------------------------------	------------	---	-----

Mejora 6. Bloquear los encabezados y pie de página de todos los formatos codificados del **Procedimiento para Servicio Social (Código: SNEST-ITBOCA-VI-PO-002)** que utilizan los estudiantes en el proceso del servicio social.

Algunos por considerar:

1. SNEST-ITBOCA-VI-PO-002-01 SOLICITUD DE SERV. SOCIAL.
2. SNEST-ITBOCA-VI-PO-002-02 CARTA COMPROMISO SERV. SOCIAL.
3. SNEST-ITBOCA-VI-PO-002-03 REPORTE BIMESTRAL SERV. SOCIAL.
4. SNEST-ITBOCA-VI-PO-002-04 TARJETA DE CONTROL DE SERVICIO SOCIAL.
5. SNEST-ITBOCA-VI-PO-002-05 CARTA ASIGNACIÓN SERVICIO SOCIAL
6. SNEST-ITBOCA-VI-PO-002-06 PLAN DE TRABAJO
7. SNEST-ITBOCA-VI-PO-002-07- REPORTE FINAL DEL SS
8. SNEST-ITBOCA-VI-PO-002-09- ACUERDO TRIPARTITA
9. SNEST-ITBOCA-VI-PO-002-10 ACTA DE CALIFICACION SERVICIO SOCIAL

Mejora 7. Actualizar el procedimiento para Servicio Social (Código: SNEST-ITBOCA-VI-PO-002) donde identifique el momento que se debe aplicar el formato SNEST-ITBOCA-VI-PO-002-04.

Mejora 8. Se sugiere tomar acciones en caso de rezago de alumnos en el proceso de servicio social.



INFORME DE AUDITORÍA

Pág. 7

No: 001

Fecha de Emisión: 24/06/2014

Procesos Auditados: Planeación y Vinculación

Organización: Instituto Tecnológico de Boca del Rio.

Comentarios adicionales:

Para la NCm detectada, el área de Vinculación requiere realizar acciones de contención, análisis de causa raíz e implementación de acción correctiva sistemática en 30 días hábiles a partir de la emisión de este reporte, mismo caso para la Observación realizada; se deja a criterio del auditado la implementación de acciones en las mejoras detectadas.

Junio 24, 2014
Julio C. Miranda A.
Auditor Líder
Nombre, firma y fecha

24-06-2014
Sergio M. González C.
Auditor
Nombre, firma y fecha

Recibí original
25/06/2014
RD
Nombre, firma y fecha

Recibir Original
José Manuel Rosado Pérez
Director del Plantel
Nombre, firma y fecha
25/06/2014

RECIBIDO
POR:
25 JUN. 2014 *
INSTITUTO TECNOLÓGICO DE BOCA DEL RÍO DIRECCIÓN



Universidad Veracruzana

Universidad Veracruzana
Maestría en Gestión de la Calidad

INFORME DE AUDITORÍA

Pág. 8

No: 001

Fecha de Emisión: 24/06/2014

Procesos Auditados: Planeación y Vinculación

Organización: Instituto Tecnológico de Boca del Rio.

ANEXOS: Listas de asistencia del personal de IT Boca que participó en el proceso de auditoría



Relación de asistencia a la auditoria de Vinculación y Planeación del Instituto Tecnológico de Boca del Rio. Auditor Líder: Mtro. Julio Miranda, Equipo Auditor: Ing. Serafín González Castro / Lcc. Cynthia de Jesús Herrera Ortiz (Auditor en formación) / L.A. Carlos Augusto Hodgkin Celaya (Auditor en formación) / Ing. Liliana Angélica Cortés Gómez (Auditor en formación), celebrado el día 18 de Junio del presente año.

Nombre	Firma	
	Apertura	Cierre
Claudia Treeth Mata U.	9:00	
Ivonne Ibarra Vazquez S.	9:00	
Alejandra Rivas Zamora Puerto	9:00	
Anned M. V. Ch. Carrizosa	9:00	
Griselda Puerto Guzman	9:00	
Silvia Pantoja Gómez	9:00	
Juan Ramón Herrera Muñoz	9:00	
Blaire Flora Granados Naranjo	9:00	

Puesta del Sol S/N Fracc. Vista Mar CP. 91780 Veracruz, Veracruz, México. Teléfonos: (229) 9376544 (229) 7752000 Ext. 27201 al 27203 correos electrónicos leilopez@uv.mx jcastro@uv.mx.

INFORME DE AUDITORÍA

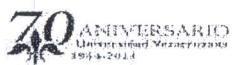
Pág. 9

No: 001

Fecha de Emisión: 24/06/2014

Procesos Auditados: Planeación y Vinculación

Organización: Instituto Tecnológico de Boca del Rio.



Relación de asistencia a la auditoria de Vinculación y Planeación del Instituto Tecnológico de Boca del Río. Auditor Líder: Mtro. Julio Miranda, Equipo Auditor: Ing. Serafín González Castro / Lcc. Cynthia de Jesús Herrera Ortiz (Auditor en formación) / L.A. Carlos Augusto Hodgkin Celaya (Auditor en formación) / Ing. Liliana Angélica Cortés Gómez (Auditor en formación), celebrado el día 18 de Junio del presente año.

Nombre	Firma	
	Apertura	Cierre
Jesús Salina Ruano	9.06.14	
Carlos Federico Nuñez		9.06.14
M.D. DEL RAYO TOLLOZANO PÉREZ		
ALEJANDRO VÁZQUEZ ESTUAR	GP	GP