



**DIRECCIÓN GENERAL DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL Y CALIDAD**

**INFORME FINAL DE AUDITORÍA INTERNA
SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL**

FECHA DE ELABORACIÓN: 24 de octubre 2022.
No. DE AUDITORÍA: 06
PERIODO DE REALIZACIÓN: 17, 18 y 19 de octubre 2022.

I.OBJETIVO DE LA AUDITORÍA.

Evaluar el desempeño y mejora del Sistema de Gestión Ambiental dentro del alcance definido y verificar evidencias, para asegurar que es conforme a los requisitos legales, partes interesadas, así como los propios internos de la Institución y acorde a los requisitos de la Norma ISO 14001:2015 y este opera eficazmente.

II.RIESGOS Y OPORTUNIDADES.

Disponibilidad o dificultades en la coordinación de integrantes del equipo auditor en la revisión de requisitos comunes de las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015 revisados en el mismo periodo.

III.ALCANCE DE LA AUDITORÍA.

Sistema de Gestión Ambiental, áreas y actividades dentro del alcance vigente.

IV.CRITERIOS DE AUDITORÍA.

Los requisitos establecidos por la norma ISO 14001:2015, los legales y reglamentarios vinculados a los objetivos y alcance del Sistema de Gestión Ambiental.

V.EQUIPO AUDITOR.

NOMBRE DEL AUDITOR	PARTICIPA COMO
<i>M. EN I. CLAUDIA CECILIA DÍAZ ALANIZ</i>	<i>AUDITOR LÍDER</i>
<i>MDDCH ALEJANDRO ACEVEDO GONZALEZ</i>	<i>AUDITOR EXTERNO (APOYO)</i>
<i>MDDCH ARIADNA GUZMÁN OROPEZA</i>	<i>AUDITOR CALIFICADO</i>
<i>IBQ. VICTOR MANUEL GARCIA PARADA</i>	<i>AUDITOR CALIFICADO</i>
<i>L.R.I. JANETH SALDÍVAR RODRÍGUEZ</i>	<i>AUDITOR CALIFICADO</i>
<i>L.A.Q.B. BEATRIZ CAMPOS TENORIO</i>	<i>AUDITOR CALIFICADO</i>
<i>M. en A. HÉCTOR ALEJANDRO ZAMORA ESTRADA</i>	<i>AUDITOR CALIFICADO</i>
<i>I.A.I. JOSÉ LUIS MUÑOZ LÓPEZ</i>	<i>AUDITOR CALIFICADO</i>
<i>L.A.E. ROMINA NASSATH TERAN HERRERA</i>	<i>AUDITOR CALIFICADO</i>
<i>C. URIEL EDGARDO MARTINEZ MENDEZ</i>	<i>OBSERVADOR</i>

VI. FORTALEZAS DEL PROCESO DE AUDITORÍA.

- ✓ Conocimiento que se tiene por parte de los auditados y auditores en el desarrollo de la auditoria, mostrando evidencias, tratando de respetar los tiempos establecidos para la revisión y disponibilidad para en su momento reprogramar los puntos a revisar.
- ✓ El Sistema de Gestión Ambiental (SGA) cuenta con dos aspectos ambientales que impactan de forma muy positiva al ambiente, como son: La generación de agua tratada y su posterior reaprovechamiento en el riego de áreas verdes y la generación de energía limpia por la inversión y mantenimiento de paneles fotovoltaicos reaprovechando esa energía generada en la propia infraestructura universitaria.
- ✓ Se cuenta con la plataforma OWL donde se puede consultar la información documentada determinada como necesaria para la eficacia del SGA.
- ✓ Se considera y/o se cuenta con infraestructura que permite el desarrollo de las actividades y procesos que tienen que ver con el cumplimiento de los criterios operacionales establecidos para el SGA.
- ✓ Implementación y difusión del Pase Ambiental, documento que integra los conceptos básicos del SGA.

VII.RESULTADOS DE AUDITORÍA.

Durante los días 17, 18 y 19 de octubre del año en curso se llevó a cabo la 6ª. auditoría interna al Sistema de Gestión Ambiental UAA, en la cual se revisaron las áreas que forman parte del alcance y se realizaron **140 entrevistas** a los responsables de los procesos, así como también al personal involucrado en la realización de los mismos.

Como resultado de dicha revisión, el equipo auditor registró **28 hallazgos**, los cuales se clasificaron de la siguiente manera:

CLASIFICACIÓN DEL HALLAZGO	HALLAZGOS REGISTRADOS	
	No	%
<i>CONFORMIDADES:</i>	1	3.6 %
<i>OBSERVACIONES:</i>	6	21.4 %
<i>OPORTUNIDADES DE MEJORA</i>	16	57.1 %
<i>NO CONFORMIDADES:</i>	5	17.9 %
TOTAL HALLAZGOS REGISTRADOS:	28	100 %

1. NÚMERO DE HALLAZGOS POR ÁREA:

A continuación, se presenta el desglose de hallazgos por **área**.

CLASIFICACIÓN DEL HALLAZGO	CLASIFICACIÓN DEL HALLAZGO			
	CONFORMIDADES	OBSERVACIONES	OPORTUNIDADES DE MEJORA	NO CONFORMIDADES
ALTA DIRECCIÓN			2	
DEPTO. DE COMPRAS			1	
DEPTO. DE RECURSOS HUMANOS		2	1	
DEPTO. DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL Y CALIDAD		3	10	3
OFICINA DE LA DGIU				1
DEPTO. DE SERVICIOS GENERALES		1	2	
DEPTO. DE MANTENIMIENTO				1
AREAS DENTRO DEL ALCANCE DEL SGA	1			
TOTAL HALLAZGOS REGISTRADOS:	1	6	16	5

2. DESCRIPCIÓN DE HALLAZGOS:

a. Conformidades Áreas dentro del Alcance del SGA

No.	Descripción
1	Derivado de la 6ª Auditoría Interna al SGA, al auditar los requisitos y criterios operacionales definidos para el Sistema de Gestión Ambiental, en los departamentos de Vigilancia, Servicios Generales, en la Planta Tratadora, en la Sección de Procesos Gráficos del Depto. Editorial, en las áreas de apoyo como son los departamentos de Gestión Organizacional y Calidad, Recursos Humanos, Compras, Comunicación y Relaciones Públicas, en la Alta Dirección; se observa que se cuenta con criterios operacionales implementados, se difunden los objetivos ambientales, la política de calidad y ambiental, los aspectos ambientales significativos, a través de un Pase Ambiental que se entrega al personal, se difunden e implementan buenas prácticas para el cuidado del medio ambiente, se cuenta con documentación robusta y con evidencia del desempeño del SGA, se realizaron mejoras significativas en cuanto a la integración de la información en la Matriz de Identificación y Evaluación de Aspectos Ambientales (GI-PS-FO-09), entre otros documentos. Cumpliendo así en su mayoría con los requisitos propios de la Institución y con los requeridos por el estándar ISO 14001:2015

b. Alta Dirección

No.	Tipo de Hallazgo	Descripción
1	Oportunidad de Mejora	Derivado de la 6ª Auditoría Interna al SGA, al auditar a la Alta Dirección se revisó la presentación de la última revisión realizada en noviembre del 2021, en ella se constató que sí se cumple con todos los elementos de entrada, sin embargo, se carece de algunas salidas, como por ejemplo: La conveniencia y eficacia del SGA; cambios en el SGA y, tener más claridad del porqué no hay necesidad de integrar los requisitos de ISO en otros procesos; se considera conveniente identificar, pudiendo ser en la presentación de la Revisión por la Dirección, la información relacionada a las salidas establecidas, de manera más clara, conforme lo marca el estándar ISO 14001:2015. Lo anterior para fortalecer el cumplimiento del requisito 9.3 de la Norma ISO 14001:2015
2	Oportunidad de Mejora	Derivado de la 6ª Auditoría Interna al SGA, al auditar a la Alta Dirección se detecta que es conveniente tener documentado los intervalos planificados en los cuales se lleva a cabo la Revisión por la Dirección. Lo anterior para fortalecer el cumplimiento del Requisito 9.3 de la Norma ISO 14001:2015

c. Depto. de Compras

No.	Tipo de Hallazgo	Descripción
1	Oportunidad de Mejora	Derivado de la 6ª Auditoría Interna al SGA, al auditar los Criterios Ambientales para la Gestión de Compras Verdes en la UAA (GI-PS-NO-33) en el Depto. de Compras de la Dirección General de Finanzas, los cuales se comunican a los proveedores cuando son compras por licitación, detectándose dentro del documento un apartado Lineamiento ambiental y hay, entre otros, para papel bond, artículos desechables, detergentes, sustancias químicas, luminarias, mingitorios y prestadores de servicios. En algunos casos se determinan sus requisitos ambientales para la compra de productos y servicios, pero para otros no, tales como, mobiliario, equipo de cómputo, pantallas, maquinaria; se requiere revisar y adecuar el documento para tener mejor claridad del porqué en algunos de los productos y servicios se considera la perspectiva del ciclo de vida y en otros casos no. Lo anterior para fortalecer el cumplimiento del requisito 8.1 incisos a) y b) de la Norma ISO 14001:2015.

d. Depto. de Gestión Organizacional y Calidad

No.	Tipo de Hallazgo	Descripción
1	Oportunidad de Mejora	Derivado de la 6ª Auditoría Interna al SGA, al auditar el procedimiento de Identificación y Evaluación de Aspectos Ambientales desde la Perspectiva del Ciclo de Vida (GI-PS-PO-02) en el Depto. de Gestión Organizacional y Calidad, se detecta que es conveniente contar con evidencia de la validación que las áreas involucradas realizan a los aspectos ambientales significativos, y por otra parte que la evidencia de la difusión y comunicación de los aspectos ambientales significativos se conjunte y se resguarde en una carpeta electrónica para su consulta. Lo anterior para fortalecer el cumplimiento del requisito 6.1.2 de la Norma ISO 14001:2015.
2	Oportunidad de Mejora	Derivado de la 6ª Auditoría Interna al SGA, al auditar el procedimiento de Recepción y Seguimiento de Quejas, Propuestas de Mejora u Otros (GI-PS-PO-05) en el Depto. de Gestión Organizacional y Calidad, se detecta que es conveniente revisar por qué no se están recibiendo quejas y propuestas de mejora en materia ambiental, a través de los mecanismos que ya se tienen implementados. Lo anterior para asegurar que sus procesos de comunicación contribuyan a la mejora continua del SGA y fortalecer el cumplimiento del requisito 7.4.2 inciso b) de la Norma ISO 14001:2015
3	Oportunidad de Mejora	Derivado de la 6ª Auditoría Interna al SGA, al auditar el procedimiento de Gestión de Riesgos y Oportunidades (GI-GR-PO-01) en el Depto. de Gestión Organizacional y Calidad se detecta que es conveniente vincular en la Matriz de Evaluación de Riesgos y Oportunidades (GI-GR-NO-01) los riesgos asociados de los aspectos ambientales significativos, del cumplimiento legal y partes interesadas, que es necesario abordar. Lo anterior para asegurar el cumplimiento del requisito 6.1 de la Norma ISO 14001:2015
4	Oportunidad de Mejora	Derivado de la 6ª Auditoría Interna al SGA, al auditar el procedimiento de Identificación y Evaluación del Cumplimiento de Requisitos Legales y Otros Requisitos (GI-PS-PO-03) en el Depto. de Gestión Organizacional y Calidad se detecta que es conveniente documentar en el procedimiento sobre la participación de las Áreas involucradas en el cumplimiento legal del SGA, y por otra parte evaluar la opción de que la Matriz de Identificación y Evaluación de Requisitos Legales y Otros Requisitos (GI-PS-FO-05) se codifique como normatividad para identificar y asegurar su actualización. Lo anterior para fortalecer el cumplimiento de los requisitos 6.1.3 y 9.1.2 de la Norma ISO 14001:2015.
5	Oportunidad de Mejora	Derivado de la 6ª Auditoría Interna al SGA, al auditar el procedimiento Implementación de Auditorías Internas a los Sistemas de Gestión de Calidad y Ambiental de la UAA (GI-AU-PO-01) en el Depto. de Gestión Organizacional y Calidad, se revisó el GI-AU-FO-01 Programa de Auditoría Interna a Sistemas de Gestión, encontrándose conveniente adecuar la forma en cómo se planifican las Auditorías, con la finalidad de mejorar la adopción del enfoque a procesos, también sería adecuado tomar las acciones pertinentes en la manera en que se autoriza el programa de auditoría. Lo anterior para fortalecer el cumplimiento del requisito 9.2 de la Norma ISO 14001:2015.
6	Oportunidad de Mejora	Derivado de la 6ª Auditoría Interna al SGA, al auditar el procedimiento Control de la Información Documentada (GI-ID-PO-01) en el Depto. de Gestión Organizacional y Calidad, se observó que el archivo que se utiliza en Excel "Control de actualizaciones", contiene información de documentos en estatus "actualizar", al parecer por documentos ya obsoletos. Sería conveniente hacer depuración de dichos documentos de ambos sistemas (SGA y SGC). Lo anterior para fortalecer el cumplimiento del requisito 7.5.3 de la Norma ISO 14001:2015.
7	Oportunidad de Mejora	Derivado de la 6ª. Auditoría Interna al SGA, al auditar el seguimiento de los indicadores de resultado en los Departamentos de Proyectos Institucionales y de Evaluación del Desempeño Presupuestal, se detecta que es conveniente revisar los criterios de operación para definir y documentar en qué momento las áreas usuarias deben realizar el análisis de los resultados. Lo anterior para fortalecer el cumplimiento del requisito 9.1.1 inciso b) de la Norma ISO 14001:2015.
8	Oportunidad de Mejora	Derivado de la 6ª Auditoría Interna al SGA, al auditar el procedimiento de Creación y Mantenimiento de Áreas Verdes (INF-ITI-PO-11) en el Depto. de Servicios Generales, se detecta que se requiere corregir el Manual del Sistema de Gestión Ambiental (GI-PS-NO-25), Actualización 03 del 15/10/2021, en el cual se hace referencia en el apartado 6.2.1 Objetivos Ambientales a "los Objetivos Ambientales 2021" a través del código GI-PS-NO-17, Actualización 03 del 08/03/21, cuando en sistema OWL se muestran "los Objetivos Ambientales 2022" de código GI-PS-NO-17, Actualización 04 del 24/05/22. Lo anterior para asegurar el cumplimiento del requisito 7.5.3 de la Norma ISO 14001:2015

9	Oportunidad de Mejora	Derivado de la 6ª Auditoría Interna al SGA, al auditar el procedimiento de Mejora Continua (GI-MC-PO-01) en el Depto. de Gestión Organizacional y Calidad, se detecta que es necesario tomar acciones para que se generen propuestas de mejora, de acuerdo con lo establecido en dicho procedimiento, emitido el 04/08/22, con actualización 02, lo anterior porque se comenta que desde el mes de marzo a la fecha no se han recibido propuestas. Se puede correr el riesgo de que el procedimiento no opere de manera eficaz, puesto que las áreas y departamentos, en diferentes ocasiones las mejoras las gestionan de manera directa con las áreas involucradas, sin necesidad de pasar por el Departamento de Gestión Organizacional y Calidad, además no se documentan conforme lo que está establecido. Lo anterior para asegurar el cumplimiento del requisito 10.3 de la Norma ISO 14001:2015.
10	Oportunidad de Mejora	Derivado de la 6ª Auditoría Interna al SGA, al auditar el procedimiento de Gestión de No Conformidad y Acciones Correctivas (GI-AC-PO-01) en el Depto. de Gestión Organizacional y Calidad, se detecta que es conveniente revisar los criterios aplicados para llevar a cabo el punto 7.8 del Procedimiento GI-AC-PO-01 Gestión de No Conformidad y Acciones Correctivas y establecer los criterios específicos para determinar cuándo es o no eficaz una acción correctiva, para atender una No Conformidad detectada. Lo anterior con la finalidad de evitar el riesgo de reincidencia de una No conformidad y asegurar el cumplimiento del procedimiento GI-AC-PO-01.
11	Observación	Derivado de la 6ª Auditoría Interna al SGA, al auditar el procedimiento de Identificación y Evaluación del Cumplimiento de Requisitos Legales y Otros Requisitos (GI-PS-PO-03) en el Depto. de Gestión Organizacional y Calidad se detecta que es importante establecer el criterio a seguir para definir la legislación que se debe referenciar en la Matriz de Identificación y Evaluación de Requisitos Legales y Otros Requisitos (GI-PS-FO-05) para asegurarse que se cumple con la totalidad de los requisitos legales aplicables al SGA. Ejemplos, sería importante analizar la incorporación de la Ley de Transición Energética debido a que uno de los cuatro objetivos planteados para este año es la generación de energía limpia y no se tiene identificado el requisito legal vinculado a garantizar el cumplimiento de éste objetivo; sería conveniente revisar y de ser necesario incorporar el convenio de cafetería, puesto que sí se realizan actividades que involucran elementos del SGA como lo es la recolección de residuos. Lo anterior podría ocasionar un incumplimiento al requisito 6.1.3 de la Norma ISO 14001:2015.
12	Observación	Derivado de la 6ª Auditoría Interna al SGA, al auditar el procedimiento de Identificación y Evaluación del Cumplimiento de Requisitos Legales y Otros Requisitos (GI-PS-PO-03) en el Depto. de Gestión Organizacional y Calidad se detecta que se requiere asegurar que el personal encargado de evaluar el cumplimiento legal de lo establecido en la Matriz de Identificación y Evaluación de Requisitos Legales y Otros Requisitos (GI-PS-FO-05) tenga la competencia adecuada para llevarla a cabo y asegurarse de que está correcta. Lo anterior podría ocasionar un incumplimiento al requisito 7.2 de la Norma ISO 14001:2015.
13	Observación	Derivado de la 6ª Auditoría Interna al SGA, al auditar el procedimiento de Seguimiento, Medición Análisis y Evaluación del Desempeño Ambiental (GI-AE-PO-02) en el Depto. de Gestión Organizacional y Calidad y en las áreas dentro del alcance del SGA, en lo referente al desempeño de gestión ambiental del año 2022, así como los objetivos ambientales del mismo año, se constató que todos los objetivos son cuantitativos y no se han definido las metas a alcanzar, es decir hacer que los objetivos sean medibles. Por otra parte, dentro de la estrategia uno para el objetivo número 4, se estableció: Utilizar el Sistema de Gestión de Documental para oficios, se observó que no está identificado qué logro se obtuvo en el área de la Dirección General de Difusión y Vinculación que es parte del SGA. Sería conveniente que sí fuera documentado y que sirviera como ejemplo para otras áreas. Lo anterior podría ocasionar un incumplimiento a los requisitos 6.2.1 inciso b) y 9.1.1 de la Norma ISO 14001:2015.
14	No Conformidad	Durante el desarrollo de la 6ª Auditoría Interna al SGA, al momento de entrevistar al personal que participa en el SGA, en cuanto a la toma de conciencia, se pudo constatar que no siempre en el Sistema se asegura que el personal que realiza trabajo bajo su control tomen conciencia de: <ul style="list-style-type: none"> • Su contribución a la eficacia del sistema de gestión ambiental, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño ambiental; • Las implicaciones de no satisfacer los requisitos del sistema de gestión ambiental, incluido el incumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos de la organización. Ejemplo, en los Departamentos de Mantenimiento, de Vigilancia, en la Sección de Zonas Verdes, Sección de Transportes y Sección de Mensajería del Depto. de Servicios Generales, en la Planta Tratadora y en la Sección de Selección y Contratación del Depto. de Recursos Humanos, la mayoría desconoce o no le es claro cómo están los aspectos básicos del SGA. Lo anterior incumple con el requisito 7.3 incisos c) y d) de la Norma ISO 14001:2015.

15	No Conformidad	Durante el desarrollo de la 6ª Auditoría Interna al SGA, al auditar el cumplimiento de los Criterios Operacionales para Sustancias Químicas Peligrosas (GI-PS-NO-35) en las diferentes Áreas que participan en el SGA, se pudo constatar que no en todos los casos se cumple con los criterios operacionales definidos. Ejemplo, en los Departamentos de Mantenimiento, de Vigilancia, en la Planta Tratadora, en la Sección de Zonas Verdes y en la Sección de Transportes del Depto. de Servicios Generales, se observaron sustancias en contenedores inadecuados y que no cumplen con el etiquetado correspondiente, falta de lavaojos y regaderas, en el Almacén de la Sección de Servicios que se encuentra en el Edificio 211 planta baja, no se cuenta con las hojas de seguridad de las sustancias que maneja el personal de conserjería, en la Sección de Procesos Gráficos del Depto. Editorial, es necesario asegurarse que en la zona de Almacén de suministros no se encuentren sustancias que potencialicen el riesgo de un siniestro. Lo anterior incumple con el requisito 8.1 de la Norma ISO 14001:2015 y con lo establecido en los Criterios Operacionales para Sustancias Químicas Peligrosas (GI-PS-NO-35).
16	No Conformidad	Durante el desarrollo de la 6ª Auditoría Interna al SGA, al auditar el procedimiento de Identificación y Evaluación del Cumplimiento de Requisitos Legales y Otros Requisitos (GI-PS-PO-03) en el Depto. de Gestión Organizacional y Calidad, se detecta que no existe estudio para analizar los riesgos potenciales de sustancias químicas que pide la Norma Oficial Mexicana 005 de la STPS por lo que no se cumple con este requisito establecido en la Matriz de Identificación y Evaluación de Requisitos Legales y Otros Requisitos (GI-PS-FO-05). Lo anterior incumple con el requisito 9.1.2 de la Norma ISO 14001:2015.

e. Depto. de Recursos Humanos

No.	Tipo de Hallazgo	Descripción
1	Oportunidad de Mejora	Derivado de la 6ª Auditoría Interna al SGA, al auditar el procedimiento de Evaluación de la Productividad del Personal Administrativo (AD-RH-PO-04) en la Sección de Desarrollo Integral del Depto. de Recursos Humanos, se detecta que es conveniente evaluar la opción de incluir en los criterios de evaluación de la productividad, el conocimiento y aplicación de criterios operacionales del SGA en cuanto al manejo de sustancias químicas y separación de residuos peligrosos. Lo anterior para reforzar la toma de conciencia del personal que realiza trabajo bajo el control del Sistema de Gestión Ambiental en niveles operativos y de mandos medios y, fortalecer el cumplimiento del requisito 7.3 de la Norma ISO 14001:2015.
2	Observación	Derivado de la 6ª Auditoría Interna al SGA, al auditar el procedimiento Selección del Personal Administrativo (AD-RH-PO-09) en el Depto. de Recursos Humanos se detecta que es importante asegurarse que la información que se utiliza para la realización de sus actividades sea la vigente, por ejemplo, en la Sección de Selección y Contratación de dicho departamento se detectaron como vigentes documentos obsoletos, tal es el caso de la NI-20400-04 Normatividad de Operación Interna Sección de Selección y Contratación. Lo anterior para dar cumplimiento permanente con lo establecido en el requisito 7.5.3 de la Norma ISO 14001:2015 y con lo establecido en el procedimiento Control de la Información Documentada (GI-ID-PO-01).
3	Observación	Derivado de la 6ª Auditoría Interna al SGA, al auditar el procedimiento Selección del Personal Administrativo (AD-RH-PO-09) en la Sección de Selección y Contratación del Depto. de Recursos Humanos se pudo observar que es importante mejorar la comunicación con el Depto. de Gestión Organizacional y Calidad para prevenir el uso de documentos no vigentes, lo anterior debido a que durante el proceso de auditoría se mostró el Análisis y Valuación para el puesto de Asistente Técnico adscrito a la Oficina de la Dirección General de Infraestructura Universitaria con fecha de actualización del 08 de diciembre del 2021, y en el Depto. de Gestión Organizacional y Calidad se mostraron dichos documentos con fecha de actualización del 23 de agosto de 2022. Lo anterior para asegurar el cumplimiento permanente con lo establecido en los requisitos 7.4 y 7.5.3 de la Norma ISO 14001:2015 y con lo establecido en el procedimiento Control de la Información Documentada (GI-ID-PO-01).

f. Oficina de la Dirección General de Infraestructura Universitaria

No.	Tipo de Hallazgo	Descripción
1	No Conformidad	Durante el desarrollo de la 6ª Auditoría Interna al SGA, al auditar la normatividad de Planes de Emergencia de la UAA (INF-ITI-NO-16) en la Unidad Interna de Protección Civil se detecta que no siempre se establecen criterios de operación para los procesos, por ejemplo, no se ha documentado y se desconoce el cómo formalizar la función y capacitación de los brigadistas, responsables del inmueble y jefe de piso, así mismo, se constató que debido a la ausencia de la información no se respondió de manera eficaz ante la situación de emergencia que se presentó en el sismo del 19 de septiembre de 2022, además solo se proporcionó información posterior al evento a las áreas que la solicitaron; por otra parte, se detecta durante la revisión en Áreas operativas algunos de los extintores están obstruidos y no cuentan con la bitácora de verificación de los mismos. Lo anterior incumple con los requisitos 8.1 y 8.2 de la Norma ISO 14001:2015.

g. Depto. de Servicios Generales

No.	Tipo de Hallazgo	Descripción
1	Oficina de Depto. Manejo de Residuos	Oportunidad de Mejora Derivado de la 6ª Auditoría Interna al SGA, al auditar el procedimiento de Manejo de Residuos Sólidos Urbanos (RSU) y de Manejo Especial (RME) (AD-SA-PO-10) en el Departamento de Servicios Generales, se detecta que es conveniente establecer un mecanismo de atención y mantenimiento a la infraestructura para el manejo de los RSU y RME con respecto a la señalética de los puntos de recolección, de los contenedores y estaciones de separación. Ejemplo, en el Edificio 131 y estacionamiento del Edificio 108 falta hacer cambio de señalética para identificar puntos de recolección. Lo anterior para fortalecer el cumplimiento del requisito 8.1 de la Norma ISO 14001:2015
2	Oficina del Depto. Manejo de Residuos	Oportunidad de Mejora Derivado de la 6ª Auditoría Interna al SGA, al auditar el procedimiento de Manejo de Residuos Peligrosos (RP'S y RPBI'S) (AD-SA-PO-06) en el Depto. de Servicios Generales, se detecta que se requiere revisar la Normatividad para el Manejo de Residuos Peligrosos (RP'S) y Residuos Peligrosos Biológico Infecciosos (RPBI'S) (AD-SA-NO-25) para establecer el criterio correcto de identificación y etiquetado de contenedores y Áreas de acopio de residuos peligrosos. Lo anterior para asegurar el cumplimiento del requisito 8.1 de la Norma ISO 14001:2015
3	Oficina del Depto.	Observación Derivado de la 6ª Auditoría Interna al SGA, al auditar la evidencia de las capacitaciones en el Depto. de Servicios Generales, que se dan de manera periódica al personal operativo incluyendo a los que son subcontratados, en temas tales como, política, objetivos ambientales, ciclo de vida, conceptos de aspectos ambientales, entre otros. En las listas de asistencia se identifica que se asienta un porcentaje de avance del conocimiento, sin embargo, se carece de criterios para determinar el porcentaje. Lo anterior podría ocasionar un incumplimiento al requisito 8.1 de la Norma ISO 14001:2015.

h. Depto. de Mantenimiento

No.	Área	Tipo de Hallazgo	Descripción
1	Oficina del Depto.	No Conformidad	Durante el desarrollo de la 6ª Auditoría Interna al SGA, al auditar el procedimiento de Mantenimiento General de Bienes Muebles e Inmuebles en Operación en UAA (INF-ITI-PO-16) en el Depto. de Mantenimiento se pudo constatar que se están realizando las actividades diferente a lo establecido en el procedimiento, por ejemplo, se declara plan anual de actividades para el 2022, código INF-ITI-FO-02 y se generó uno distinto, sin codificación, otro caso son las actividades que se llevan periódicamente, éstas se documentan en registro distinto a lo declarado, por otra parte, en el sistema de la plataforma de solicitudes de trabajo, se constata que se tardan tiempo en atender y en otros casos no se registra la actividad o el cierre del folio. Lo anterior incumple con el requisito 8.1 de la Norma ISO 14001:2015 y con lo establecido en el propio procedimiento.

VI. **CONCLUSIONES GENERALES:**

Posterior a realizar la 6ª. auditoria interna al Sistema de Gestión Ambiental, se constata que su desempeño es conforme a los indicadores que se establecieron, además se identifica que hay mejoras sustantivas dentro del mismo y es conforme en la mayoría de los requisitos legales, partes interesadas, los de la Universidad y los del estándar ISO 14001:2015.

De acuerdo a los resultados obtenidos, se logró cumplir con el objetivo establecido en el plan de auditoría el cual consistía en evaluar el desempeño y mejora del SGA dentro del alcance definido y verificar evidencias, para asegurar que es conforme a los requisitos legales, partes interesadas, así como los propios internos de la Institución y acorde a los requisitos de la Norma ISO 14001:2015 y este opera eficazmente.

Derivado de la revisión que se realizó a los diferentes procesos y a las entrevistas realizadas al personal que se encuentra dentro del Alcance del SGA se obtuvo un porcentaje de 3.6% de Conformidades, 21.4% de Observaciones, 17.9% de No Conformidades, 57.1% de Oportunidades de Mejora, es necesario analizarlas de manera conjunta con el Depto. de Gestión Organizacional y Calidad para establecer a la brevedad posible las acciones necesarias para dar cumplimiento con los criterios establecidos. Lo anterior con la finalidad de mejorar el cumplimiento y el desempeño ambiental.

Cabe mencionar que, de acuerdo a los hallazgos detectados se identifica recurrencia de incumplimiento de requisitos en el proceso del Depto. de Mantenimiento, por lo que es conveniente definir acciones **eficaces y urgentes** para que se cumplan con los criterios de operación establecidos. Lo anterior debido a que el continuar trabajando de esa manera, es un riesgo para el cumplimiento y eficacia del SGA y podría poner en peligro la recertificación.

Por último, es importante recalcar la participación activa del personal de todos los Departamentos para atender el proceso de auditoría interna y los exhortamos a no descuidar y seguir verificando a través de los mandos medios los criterios que marca el SGA incluso mejorarlos de ser posible, para que el SGA se fortalezca y pueda permearse en toda la Institución.

ATENTAMENTE
"SE LUMEN PROFERRE"

Aguascalientes, Ags., 24 de octubre de 2022.

ELABORÓ:



M. EN I. CLAUDIA CECILIA DIAZ ALANIZ

ENCARGADA DE PLANIFICACIÓN
Y GESTION
AUDITOR LIDER

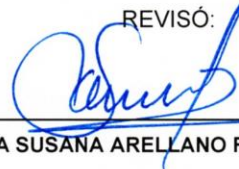
REVISÓ:



MDDCH ARIADNA GUZMAN OROPEZA

JEFE DE SECCIÓN DE CALIDAD

REVISÓ:



L.A SUSANA ARELLANO RODRÍGUEZ

JEFE DEL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN
ORGANIZACIONAL Y CALIDAD

AUTORIZO:



DRA. SANDRA YESENIA PINZÓN CASTRO

DIRECTORA GENERAL DE PLANEACIÓN
Y DESARROLLO