



**INFORME TECNICO  
AUDITORÍA ETAPA 1**

**EMPRESA  
“UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL  
VALLE DEL MEZQUITAL”**

**CRITERIO DE AUDITORÍA  
“NOM ISO 9001:2015  
NOM ISO 21001:2018”**

**AUDITOR LIDER  
“ING. WANDA MARIAM SÁNCHEZ  
PRUNEDA”**

**EXPERTO TECNICO:  
N.A  
EQUIPO AUDITOR:  
N.A**

**FECHA**

08/02/2024 - 09/02/2024

## CONTENIDO.

Información General	3
Alcance De La Certificación	3
Objetivo Auditoria Etapa 1	4
Resumen De La Auditoria Y Conclusión	4
Liderazgo, Compromiso Y Mejora De La Alta Dirección	6
Muestreo Y Confidencialidad En El Manejo De La Información	6
Apelación Y Quejas	6
CONFIRMACIÓN DE INFORMACIÓN	¡Error! Marcador no definido.
Detalles del alcance del certificado	7
No Aplicabilidad Al Sistema De Gestión	7
Requisitos Legales Considerados	7
Procesos De Negocio	7
Detalles del ámbito	7
Sitios Incluidos Y Visitados En El Alcance Del Sistema De Gestión	7
Hallazgos De La Auditoría*	8
Evidencia de Auditoría.	8
Revisión De Información De La Organización.	8
Seguimiento	12
Agradecimiento Y Confidencialidad De La Información	12

## Información General

<b>Nombre de contacto:</b>	Universidad Tecnológica del Valle del Mezquital				
<b>Correo electrónico:</b>	mvazquezj@utvm.edu.mx				
<b>Teléfono:</b>	759 723 2789				
<b>Horario inicio de auditoría:</b>	09:00 hr	<b>Horario termino de auditoria:</b>	17:00 hr	<b>Horas totales:</b>	16 hrs
<b>Dirección de la organización</b>					
<b>Modalidad de auditoría:</b>	Remota	<b>Uso de plataforma TI:</b>	Plataforma ZOOM		
<b>Fecha propuesta para Etapa 2</b>					

## REVISIÓN Y CONFIRMACIÓN DE LA INFORMACIÓN PROPORCIONADA POR LA ORGANIZACIÓN

Cotización de Servicios de Certificación y/o Contrato de Prestación de Servicios de Certificación	<input checked="" type="checkbox"/> Información correcta <input type="checkbox"/> Existen diferencias
Diferencias en la información proporcionada:	N.A
Acciones tomadas derivadas de la diferencia:	N.A

## Alcance De La Certificación (escribir una por cada norma a certificar).

El alcance es a los procesos de Liderazgo, Planeación, Mejora Continua, Enseñanza y Aprendizaje, Vinculación y Servicios Tecnológicos, Servicios Complementarios, Gestión de Recursos, Cap. Y Desarrollo del Personal.

ALCANCE DEL SGOE	SERVICIOS EDUCATIVOS
El alcance es a los procesos de Liderazgo, Planeación, Mejora Continua, Enseñanza y Aprendizaje, Vinculación y Servicios Tecnológicos, Servicios Complementarios, Gestión de Recursos, Cap. y Desarrollo del Personal.	1. Programación y seguimiento de actividades académicas. 2. Evaluación del aprendizaje basado en competencias. 3. Educación continua 4. Seguimiento de egresados 5. Control y seguimiento de Estadías 6. Movilidad académica 7. Servicios escolares 8. Evaluación de servicios complementarios 9. Servicios bibliotecarios 10. Apoyo integral al estudiante 11. Asignación de becas 12. Actividades culturales y deportivas 13. Servicio médico
	<b>PRODUCTOS EDUCATIVOS</b>

	1. Tesis
	2. Productos de investigación
	<b>PROGRAMAS EDUCATIVOS</b>
	<p>Tecnico Superior Universitario:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Turismo</li> <li>• Administración</li> <li>• Mecatrónica</li> <li>• Mecánica</li> <li>• Tecnologías de la Información</li> <li>• Procesos Alimentarios</li> </ul> <p>Ingenierías:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingeniería en Desarrollo Empresarial de Proyectos Sustentables</li> <li>• Ingeniería en Energías Renovables</li> <li>• Ingeniería en Metalmecánica</li> <li>• Ingeniería en Mecatrónica</li> <li>• Ingeniería en Procesos Bioalimentarios</li> <li>• Ingeniería en Desarrollo y Gestión de Software</li> </ul> <p>Licenciaturas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Licenciatura en Desarrollo Turístico Sustentable</li> <li>• Licenciatura en Gastronomía</li> <li>• Licenciatura en Gestión y Desarrollo Turístico</li> <li>• Licenciatura en Gestión de Negocios y Proyectos</li> </ul>

## Alcance De La Auditoria

**Sitio: UTVM**

**El alcance es a los procesos de Liderazgo, Planeación, Mejora Continua, Enseñanza y Aprendizaje, Vinculación y Servicios Tecnológicos, Servicios Complementarios, Gestión de Recursos, Cap. y Desarrollo del Personal.**

## Objetivo Auditoria Etapa 1

- a) revisar la información documentada del sistema de gestión del cliente;
- b) evaluar las condiciones específicas del sitio del cliente e intercambiar información con el personal del cliente con el fin de determinar el estado de preparación para la etapa 2;
- c) revisar el estado del cliente y su grado de comprensión de los requisitos de la norma, en particular en lo que concierne a la identificación del desempeño clave o de aspectos, procesos, objetivos y funcionamiento significativos del sistema de gestión;
- d) recopilar la información necesaria correspondiente al alcance del sistema de gestión, que incluye:
  - las ubicaciones del cliente;
  - los procesos y equipos empleados;
  - los niveles de controles establecidos (particularmente en caso de clientes multisitio);
  - los requisitos legales y reglamentarios aplicables;
- e) revisar la asignación de recursos para la etapa 2 y acordar con el cliente los detalles de ésta;
- f) proporcionar un enfoque para la planificación de la etapa 2 mediante la comprensión suficiente del

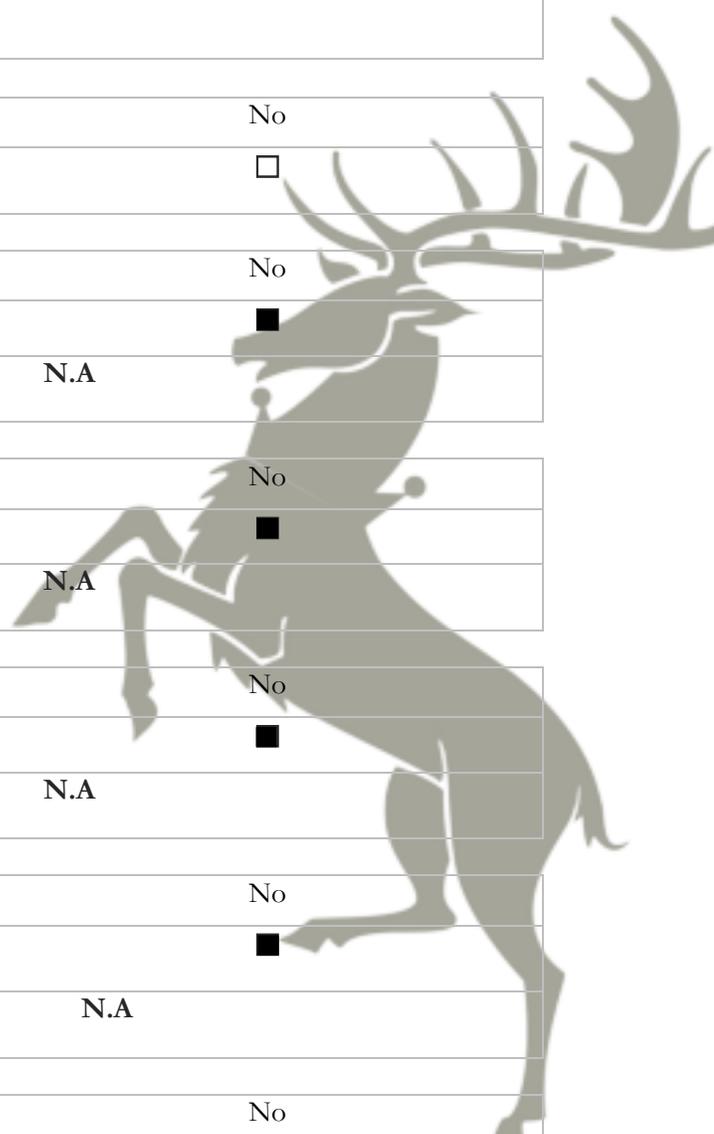
sistema de gestión del cliente y de las operaciones del sitio en el contexto de la norma del sistema de gestión u otros documentos normativos;  
g) evaluar si las auditorías internas y la revisión por la dirección se planifican y realizan, y si el nivel de implementación del sistema de gestión confirma que la organización cliente está preparada para la etapa 2.

## Resumen De La Auditoria Y Conclusión

<b>Resumen:</b>	El presente informe corresponde a la Etapa 1 de Auditoría de Certificación del sistema de gestión, de 2 día(s) auditor, a la empresa:	
	<b>UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL VALLE DEL MEZQUITAL</b>	
	<b>CRITERIOS DE LA AUDITORÍA</b>	
	<b>Seleccionar la(s) norma(s) aplicable(s)</b>	
	<input checked="" type="checkbox"/>	● NMX-CC-9001-IMNC-2015 / ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de calidad – Requisitos.
<input type="checkbox"/>	● NMX-SAA-14001-IMNC-2015 / ISO 14001:2015 Sistemas de gestión ambiental – Requisitos con orientación para el uso.	
<input type="checkbox"/>	● NMX-SAA-45001-IMNC-2018 / ISO 45001:2018 Sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo – Requisitos con orientación para el uso.	
<input checked="" type="checkbox"/>	● ISO 21001:2018 – Organizaciones educativas – Sistemas de Gestión para Organizaciones educativas – Requisitos con orientación para su uso.	
y los legales y regulatorios aplicables.		
Se encontró consistencias principalmente en la información documentada que fue el alcance de la presente etapa 01, sin embargo, falta integrar las actividades que realizan para cumplir con los requisitos de las Necesidades Especiales de Educación por se pueden convertir en hallazgos menores o mayores.		
Verificar físicamente las instalaciones en sitio, se dará seguimiento a los temas de preocupación, donde se pueden convertir en hallazgos menores o mayores.		
Como otra fortaleza, el personal auditado muestra buen manejo de su información documentada y buena disposición con el SGI y con la mejora, por lo que se considera viable continuar con la etapa 2 de certificación		
<b>Conclusión:</b>	Se emitieron <b>6 TEMAS DE PREOCUPACIÓN.</b>	
	La organización debe tomar la acción correctiva para cada uno de ellos, la empresa <b>TIENE COMO LÍMITE PARA REALIZAR LA ETAPA 2 EN UN MÁXIMO DE 90 DÍAS</b> , es decir, si no se realiza la Etapa 2 de Auditoria de Certificación antes de noventa días (90) días <b>“16 de mayo de 2024”</b> , queda anulada la auditoria de Etapa 1	

	<b>SGC:</b> 9.1 <b>SGOE:</b> 4.3, 5.2, 6.1, 8.2, 8.5.1.2, 9.1 Se documenta en el Anexo el Plan de Auditoria para la Etapa 2
<b>Recomendación del equipo Auditor</b>	“En caso de que el equipo auditor recomiende dar paso a la etapa 2, de lo contrario debe dar su justificación”

<b>Se cumplieron los objetivos de auditoria</b>	Sí <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
<b>Hubo desviación al plan de auditoría</b>	Sí <input type="checkbox"/>	No <input checked="" type="checkbox"/>
<b>Justificación</b>	N.A	
<b>Cuestiones significativas que afectan al SG</b>	Sí <input type="checkbox"/>	No <input checked="" type="checkbox"/>
<b>Descripción</b>	N.A	
<b>Cambios Significativos que afectan al SG*</b>	Sí <input type="checkbox"/>	No <input checked="" type="checkbox"/>
<b>Descripción</b>	N.A	
*desde la última Auditoría		
<b>Se determinaron situaciones que deban ser atendidas en la siguiente auditoria</b>	Sí <input type="checkbox"/>	No <input checked="" type="checkbox"/>
<b>Descripción</b>	N.A	
<b>Se determinaron o identificaron cuestiones no resueltas durante la auditoria Etapa 1</b>	Sí <input type="checkbox"/>	No <input checked="" type="checkbox"/>
<b>Descripción</b>	N.A	



<b>Se cumple con el uso de certificado y marca</b>	Sí	No
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
En caso de incumplimiento del Contrato de uso de Certificado y Marca la organización deberá retirar y realizar correcciones y acción(es) correctiva(s) en 10 días hábiles. Por lo anterior se tendrá que registrar como No Conformidad Mayor.		N.A

## Muestreo Y Confidencialidad En El Manejo De La Información

Se ha realizado la auditoría con base en un muestreo y, en consecuencia, pueden existir otros hallazgos que no fueron identificados en este ejercicio. Cabe recordar que toda la información a la que tuvo acceso el equipo auditor se maneja con carácter confidencial.

## Apelación Y Quejas

CONCEPTO	SÍ	NO
¿Existen diferencias de opinión o puntos no resueltos sobre la(s) TEMAS DE PREOCUPACIÓN declarados?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

## Liderazgo, Compromiso Y Mejora De La Alta Dirección

ESCRIBIR COMENTARIOS AL:

### DESEMPEÑO DE LA ALTA DIRECCIÓN

- Se realiza la RxD cada cuatrimestre, siendo el 17 de octubre la última revisión, donde se han mostrado las minutas de reunión, contemplando las acciones de mejora y acciones de cambio.
- Cuentan con planificación de sus objetivos y como se involucran los procesos del Sistema de Gestión para lograrlos. **NOTA: CONSIDERAR UNA ESTRUCTURA CUANTIFICATIVA PARA LOS OBJETIVOS.**
- Indicadores de desempeño de los procesos falta verificar su seguimiento y cumplimiento en sitio en etapa 2.
- Cuentan con laboratorios y biblioteca.
- Cuentan con responsables de proceso, así como personal directivo, administrativo, operativo y docente para la operación del SGI

## Detalles del alcance del certificado

### No Aplicabilidad Al Sistema De Gestión

REQUISITO	JUSTIFICACIÓN
<b>SGOE 8.3 DISEÑO Y DESARROLLO</b>	No aplica toda vez que está sujeta a la normatividad institucional, así como a los Planes de Estudio y Programas Académico, vigentes que rigen la oferta educativa de la Universidad Tecnológica del Valle del Mezquital

### Requisitos Legales Considerados

REQUISITOS LEGALES/REGLAMENTARIOS Y OTROS QUE HAN SIDO CONSIDERADOS.
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos</li> <li>➤ Reglas de Operación de la UTVM</li> <li>➤ Planes, Programas y Políticas de la UTVM</li> <li>➤ Código de ética y conducta de la UTVM</li> <li>➤ Reglas de Operación de Becas Institucionales correspondientes al 2024.</li> <li>➤ Políticas para el Uso de la Inteligencia Artificial en Educación Superior</li> <li>➤ Lineamientos de operación de los programas educativos por competencias profesionales.</li> <li>➤ Lineamientos de formación dual</li> <li>➤ Lineamientos para el proceso de estadías.</li> <li>➤ Lineamientos para el comité de fondos extraordinarios.</li> <li>➤ Lineamientos para visitas industriales.</li> <li>➤ Lineamientos para el servicio médico.</li> <li>➤ Lineamientos para el servicio bibliotecario.</li> <li>➤ Lineamientos para el uso de laboratorios de idiomas.</li> <li>➤ Lineamientos para el uso de laboratorios de informática.</li> <li>➤ Lineamientos de uso de laboratorios de electricidad y electrónica industrial.</li> <li>➤ Lineamientos de uso de laboratorios y talleres de tecnología de alimentos.</li> <li>➤ Lineamientos de uso para talleres y laboratorios de mecánica.</li> <li>➤ Lineamientos del programa educativo de TSU y licenciatura en turismo.</li> <li>➤ Lineamientos para el uso de laboratorios de turismo.</li> <li>➤ Lineamientos para el uso de laboratorios del programa educativo de gastronomía.</li> <li>➤ Lineamientos para el desarrollo de actividades culturales y deportivas.</li> <li>➤ Lineamientos para la reservación de equipo audiovisual.</li> <li>➤ Lineamientos para el uso de sala multimedios, auditorio y sala de conferencias.</li> <li>➤ Lineamientos de prensa.</li> <li>➤ Lineamientos de Internet.</li> <li>➤ Lineamientos para jornadas académicas.</li> <li>➤ Lineamientos para la administración de baja de bienes.</li> <li>➤ Lineamientos de vinculación del subsistema de universidades tecnológicas.</li> <li>➤ Lineamientos generales para la apertura y cierre de programas educativos en el subsistema de universidades tecnológicas (vigente).</li> </ul>

- Instructivo que regula el procedimiento para emitir la opinión de pertinencia.
- Políticas para la implementación de Los Consejos de Vinculación y Pertinencia del Subsistema de Universidades Tecnológica

## Procesos De Negocio

PROCESO(S) DE NEGOCIO	ACTIVIDAD(ES), PRODUCTO(S) Y/O SERVICIO(S)
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Proceso de Enseñanza y Aprendizaje</li> <li>● Vinculación y Servicios Tecnológicos</li> </ul>	Servicios Escolares, educativo, servicios académicos, servicios estudiantiles, extensión y apoyos educativos, investigación. Vinculación y procesos de apoyo

## Detalles del ámbito

### Sitios Incluidos Y Visitados En El Alcance Del Sistema De Gestión

TIPO DE SITIO	SITIO VISITADO	SITIO (Escribir las direcciones proporcionadas por el cliente)	PROCESOS, ÁREAS Y/O ACTIVIDADES	NUMERO DE PERSONAS EFECTIVAS PARA EL SGI	PRODUCTO (Escribir los productos o resultados por sitio)
UNICO	N.A en etapa 1	Ixmiquilpan-Actopan Carretera Ixmiquilpan-Capula, Km. 4, Nith, 42300 Ixmiquilpan, Hgo.	Servicios Escolares, educativo, servicios académicos, servicios estudiantiles, extensión y apoyos educativos, investigación. Vinculación y procesos de apoyo	244 PERSONAS PARA EL SGI	Tecnico Superior Universitario: <ul style="list-style-type: none"> <li>● Turismo</li> <li>● Administración</li> <li>● Mecatrónica</li> <li>● Mecánica</li> <li>● Tecnologías de la Información</li> <li>● Procesos Alimentarios</li> </ul> Ingenierías: <ul style="list-style-type: none"> <li>● Ingeniería en Desarrollo Empresarial de Proyectos Sustentables</li> <li>● Ingeniería en Energías Renovables</li> <li>● Ingeniería en Metalmecánica</li> <li>● Ingeniería en Mecatrónica</li> <li>● Ingeniería en Procesos Bioalimentarios</li> <li>● Ingeniería en Desarrollo y Gestión de Software</li> </ul> Licenciaturas: <ul style="list-style-type: none"> <li>● Licenciatura en Desarrollo Turístico Sustentable</li> <li>● Licenciatura en Gastronomía</li> </ul>

					<ul style="list-style-type: none"> <li>• Licenciatura en Gestión y Desarrollo Turístico</li> <li>• Licenciatura en Gestión de Negocios y Proyectos</li> </ul>
--	--	--	--	--	---

TIPO DE SITIO	
U	Único
MS	Multi Sitio
ST	Sitio Temporal
SITIO VISITADO	
S	Se incluyó en la muestra de sitios
N	No se incluyó en la muestra de sitios

## Revisión De Información De La Organización.

DOCUMENTOS ETAPA 1	EVIDENCIA VERIFICADA (Escribir los documentos verificados)	EVALUACIÓN Y CONCLUSIÓN
Información proporcionada de la organización coincida con su solicitud	<b>SOLICITUD DEL CLIENTE</b>	<b>C</b>
Verificación del alcance.	<b>Mapa De procesos que contemplan al SGI</b>	<b>C</b>
Revisar las actividades para la asignación de código.	<b>Código 37 EDUCACIÓN</b>	<b>C</b>
Personal laborando	<b>244 de Personal laborando</b>	<b>C</b>
Justificaciones del SGC.	<b>Es adecuado al tipo de servicio</b>	<b>C</b>
Número de turnos.	<b>De 7 a 17 hr</b>	
Verificar si existe el proceso de diseño.	<b>Aplica en 9001:2015 solo para los servicios tecnológicos</b>	<b>C</b>
Verificar si existe control de la información documentada.	<b>Listado de general del control documental</b>	<b>C</b>
Verificar el Sistema de Procesos.	<b>Listado de procesos verificado durante la auditoria</b>	<b>C</b>
Verificar el Marco Legal (SGA <sup>1</sup> , SGSS <sup>2</sup> , SGOE <sup>3</sup> )	<b>La normativa aplicable se encuentra descrita en los procedimientos dentro de los procesos del SGI</b>	<b>C</b>
HALLAZGOS DE PROCESOS MANDATORIOS		
No.	Hallazgo	Clasificación del hallazgo
1		TP

<sup>1</sup> SGA: Sistemas de Gestión Ambiental.

<sup>2</sup> SGSS: Sistemas de Gestión de la Salud y la Seguridad en el Trabajo.

<sup>3</sup> SGOE Sistema de Gestión de las Organizaciones Educativas

PROCESOS MANDATORIOS COMUNES	EVIDENCIA VERIFICADA	EVALUACIÓN Y CONCLUSIÓN
<p>ISO 9001:2015, 14001, 45001, 21001 (4.1, 4.2, 4.3, 4.4) <b>CONTEXTO ORGANIZACIONAL</b></p>	<p>Los procesos declarados están en un mapa de procesos dentro del manual de calidad, los cuales coinciden con el listado de procesos mostrado por el auditado. (NOTA: Incluir el proceso de Necesidades Especiales para la Educación, como lo que hacen para alumnos sordos y ciegos) Matriz de partes interesadas PI-EAP-01 con fecha de actualización el 09/10/2023 incluida en el contexto donde se involucran los procesos para cumplir con los requisitos El contexto organizacional contempla los elementos importantes que reflejen las cuestiones internas y externas F-SC-24/R3 de la organización para su SGI, así como los requisitos de las partes interesadas son congruentes con la política y su contexto. El contexto y ningún otro documento justifica la no aplicabilidad del punto 8.3 de Diseño y Desarrollo al SGOE</p>	<p><b>TP 01</b></p>
<p>ISO 9001:2015, 21001:2018 (9.2.1, 9.2.2) <b>AUDITORÍAS INTERNAS</b></p>	<p>Existe la planificación de auditorías Internas mediante el documento PR-AI-01. Se programan las auditorias mediante el documento D-AI-01 y Resultados de la auditoría interna revisados en la revisión por la dirección cada trimestre.</p>	<p><b>C</b></p>
<p>ISO 9001:2015, 21001:2018 (9.3.1, 9.3.2, 9.3.3) <b>REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b></p>	<p>Existe la planificación de la revisión por la dirección PR-RD-01 Donde contempla la realización de ella cada 4 meses, siendo el 17 de Octubre la última, donde se verifican las entradas mediante un guion (NOTA: Considerar las entradas de la ISO 21001:2018). En cuanto a las salidas son redactadas mediante una minuta de reunión donde se pactan las actividades y responsabilidades pertinentes.</p>	<p><b>C</b></p>
<p>ISO 9001:2015, 21001:2018 (10.1) <b>NO CONFORMIDAD Y ACCIONES CORRECTIVAS, QUEJAS, MEJORA CONTINUA</b></p>	<p>Se ha determinado la planificación de las acciones correctivas mediante el documento PR-AC-01 Las quejas se analizan dentro de la revisión por la dirección al igual que el estado de las acciones correctivas y la mejora continua SGI</p>	<p><b>C</b></p>

ISO 9001:2015, 21001:2018 (7.5.1, 7.5.2) <b>INFORMACIÓN DOCUMENTADA</b>	La organización ha planificado la gestión y organización de la información documentada PR-ID-01. Se han establecido procedimientos, documentos, instrucciones de trabajo y formatos que han sido incluidos en una lista que es congruente a lo mostrado por los responsables de proceso.	<b>C</b>
ISO 9001:2015, 21001:2018 (9.1.1, 9.1.2, 9.1.3) <b>SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN</b>	Los procesos contienen los indicadores para medir el desempeño de estos, se obtuvo información de como se le da seguimiento al resultado de estos indicadores y en algunos casos no miden el desempeño del proceso. NOTA: Contemplar los indicadores en el anexo E.2 Mediciones.	<b>TP 02</b>
ISO 9001:2015, 21001:2018 (7.1.6) <b>CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL</b>	Procedimiento para formación a directivos y personal administrativo de apoyo PR-FP-01. Hay evidencia de que se fomenta la formación entre todo el personal abordando las necesidades cambiantes.	<b>C</b>
ISO 9001:2015, 21001:2018 (7.2) <b>COMPETENCIA</b>	Entrevista con los responsables de los procesos. Mediante estos procesos se desarrolla la competencia del personal de toda la institución. Se verificarán los registros del seguimiento a dicha competencia	<b>C</b>

**HALLAZGOS DE PROCESOS**

No.	Hallazgo	Clasificación del hallazgo
1	<b>SGOE. 4.3 Determinación del alcance del sistema gestión para organizaciones educativas.</b> <b>Hallazgo:</b> No se tiene la redacción de la no aplicabilidad 8.3 diseño y desarrollo con su respectiva justificación.	<b>TP-01</b>
2	<b>SGC, SGOE. 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación</b> <b>Hallazgo:</b> Los procesos contienen los indicadores para medir el desempeño de estos, se obtuvo información de como se le da seguimiento al resultado de estos indicadores y en algunos casos no miden el desempeño del proceso.	<b>TP-02</b>

PROCESOS MANDATORIOS ISO 9001:2015	EVIDENCIA VERIFICADA	EVALUACIÓN Y CONCLUSIÓN
ISO 9001:2015 (5.1, 5.2) Política de Calidad	Intranet Portal de la UTVM Manual de Calidad M-SGC-01 Política Integral	<b>C</b>

ISO 9001:2015 (6.2) Objetivos de la Calidad y la Planificación para lograrlos)	En el Manual de Calidad M-SGC-01 se visualizan los objetivos y las acciones que contemplan junto con planificación para su logro	C
ISO 9001:2015, (7.5.1, 7.5.2) Control de la Información Documentada	Como parte de la información documentada revisada la organización ha planificado la gestión y control de la información documentada PR-ID-01. Se han establecido procedimientos, documentos, instrucciones de trabajo y formatos que han sido incluidos en una lista que es congruente a lo mostrado por los responsables de proceso.	C
ISO 9001:2015, (7.1.6) (Conocimientos de la organización)	Procedimiento para formación a directivos y personal administrativo de apoyo PR-FP-01. Hay evidencia de que se fomenta la formación entre todo el personal abordando las necesidades cambiantes.	C
ISO 9001:2015 (9.1.1, 9.1.2, 9.1.3) Seguimiento y Medición	Se revisaron los indicadores para medir el desempeño de los procesos, sin embargo, en algunos casos no miden el desempeño del proceso como tal. Algunos no coinciden con la interpretación de los resultados obtenidos.	TP-02 (Se repite para ISO 21001:2028)

#### HALLAZGOS DE PROCESOS

No.	Hallazgo	Clasificación del hallazgo
1	<b>SGC. 9.1 Seguimiento y Medición</b> <b>Hallazgo:</b> Se revisaron los indicadores para medir el desempeño de los procesos, sin embargo, en algunos casos no miden el desempeño del proceso como tal. Algunos no coinciden con la interpretación de los resultados obtenidos	TP-02 (Se repite para ISO 21001:2018)

PROCESOS MANDATORIOS ISO 21001:2018	EVIDENCIA VERIFICADA	EVALUACIÓN Y CONCLUSIÓN
ISO 21001:2018 (5.2.) Política	Intranet y Porta de la UTVM Manual de Calidad M-SGC-01 Política Integral. Hay que considerar que tenga en cuenta desarrollos educativos, científicos y técnicos relevantes; que incluya un compromiso para satisfacer la responsabilidad social de la organización y describa e	TP-03

	incluya un compromiso para gestionar la propiedad intelectual.	
ISO 21001:2018, (6.1) Riesgos y oportunidades	Se lleva a cabo la gestión de los Riesgos PR-GR-01 por proceso en los cuales se analiza el riesgo en base a 5M'S determinando la causa raíz de cada M, ya identificada las acciones para el riesgo se genera un reporte de las acciones tomadas. Hay procesos en los cuales no se realiza una metodología que ayude a evaluar las oportunidades proporcionales a la probabilidad de que ocurran y al impacto potencial en la conformidad de los productos y servicios.	<b>TP-04</b>
ISO 21001:2018 (6.2) Objetivos de la organización educativa	En el Manual de Calidad M-SGC-01 se visualizan los objetivos y las acciones que contemplan junto con planificación para su logro.	<b>C</b>
ISO 21001:2018, (7.1.6) Conocimientos de la organización	Procedimiento para formación a directivos y personal administrativo de apoyo PR-FP-01. Hay evidencia de que se fomenta la formación entre todo el personal abordando las necesidades cambiantes.	<b>C</b>
ISO 21001:2018, (8.2) Requisitos para los productos educativos	No se muestra evidencia de que se contemplen necesidades especiales de educación.	<b>TP-04</b>
ISO 21001:2018, (8.5) Producción y provisión del servicio educativo 8.5.1.2 Admisión de estudiantes con necesidades especiales	Los requisitos de admisión se encuentran en la página de la UPVM. Aquí se encuentra el mapa curricular con las materias y créditos por nivel. Existe la admisión a aspirantes con necesidades especiales, tienen la capacidad sin discriminar y vulnerar los derechos de chicos con necesidades visuales y auditivas. En cuanto a otras NEE se detectan por el docente, se hace reunión de trabajo con la unidad académica, se remite a atención psicológica y médica. NOTA: Falta considerarlo como un en el SGI como realizan el apoyo al servicio educativo a los alumnos con NEE	<b>TP-06</b>
8.5.5 Protección y transparencia de los datos de los estudiantes	Aviso de privacidad comunicado a los estudiantes, al momento de requerir alguna información personal.	<b>C</b>
ISO 21001:2018 (8.7) Control de las salidas No Conformes	Se revisan las salidas no conformes, por proceso se han identificado y se lleva a cabo la planificación del control PR-SNC-01	<b>C</b>

ISO 21000:2018 (9.1.2, 9.1.3) Seguimiento y medición	Se revisaron los indicadores para medir el desempeño de los procesos, sin embargo, en algunos casos no miden el desempeño del proceso como tal. Algunos no coinciden con la interpretación de los resultados obtenidos.	<b>TP-02 (Se repite para ISO 9001:2028)</b>
<b>HALLAZGOS DE PROCESOS</b>		
No.	Hallazgo	Clasificación del hallazgo
1	<b>SGOE. 5.2 Política</b> <b>Hallazgo:</b> Dentro de la política integral falta incluir que tenga en cuenta desarrollos educativos, científicos y técnicos relevantes; que incluya un compromiso para satisfacer la responsabilidad social de la organización y describa e incluya un compromiso para gestionar la propiedad intelectual.	<b>TP-03</b>
2	<b>SGOE. 6.1 Riesgos y Oportunidades</b> <b>Hallazgo:</b> Se lleva a cabo la gestión de los Riesgos PR-GR-01 por proceso en los cuales se analiza el riesgo en base a 5M'S determinando la causa raíz de cada M, ya identificada las acciones para el riesgo se genera un reporte de las acciones tomadas. Hay procesos en los cuales no se realiza una metodología que ayude a evaluar las oportunidades proporcionales a la probabilidad de que ocurran y al impacto potencial en la conformidad de los productos y servicios.	<b>TP-04</b>
3	<b>SGOE. 8.2 Requisitos para los productos educativos</b> <b>Hallazgo:</b> No se muestra evidencia de que se contemplen necesidades especiales de educación.	<b>TP-05</b>
4	<b>SGOE 8.5.1.2 Admisión de estudiantes con necesidades especiales</b> <b>Hallazgo:</b> Falta considerar los requisitos para NEE y como realizan el apoyo al servicio educativo a los alumnos con NEE	<b>TP-06</b>
5	<b>SGOE. 9.1 Seguimiento y Medición</b> <b>Hallazgo:</b> Se revisaron los indicadores para medir el desempeño de los procesos, sin embargo, en algunos casos no miden el desempeño del proceso como tal. Algunos no coinciden con la interpretación de los resultados obtenidos	<b>TP-02 (Se repite para ISO 9001:2015)</b>

## Seguimiento

<b>TEMAS DE PREOCUPACIÓN</b>	
<input checked="" type="checkbox"/> EN SITIO	<input type="checkbox"/> Remota
El seguimiento y/o cierre se realizará en las instalaciones de la organización o por el medio que el cliente establezca.	
En caso de no presentar la información requerida o que las evidencias no aseguren eliminar los Temas de Preocupación durante la Auditoria de Etapa 2, se procede a lo siguiente en auditorías de:	

- Los Temas de Preocupación NO ATENDIDOS se consideran como **NO CONFORMIDADES MAYORES**
- **Certificación.** Se podrá realizar la auditoría de Etapa 2 en los siguientes 90 días naturales.

### **Agradecimiento Y Confidencialidad De La Información**

En nombre de **PRIME EVALUATION AND ESTANDARS – PRES**, agradecemos a la organización y al personal auditado las facilidades otorgadas, información proporcionada y atenciones recibidas durante la presente auditoría, así mismo le reiteramos que toda la información a la que tuvo acceso el equipo auditor se manejará con carácter confidencial.

<b>ACEPTACIÓN DEL INFORME</b>	<b>FIRMA DE APROBACIÓN</b>
<p>MAURO VÁZQUEZ JAHUEY REPRESENTANTE DE LA ORGANIZACIÓN</p>	 <p>WANDA MARIAM SÁNCHEZ PRUNEDA <b>PRIME EVALUATION AND ESTANDARS S.C.</b></p>