



**Instituto Mexicano  
de Normalización y  
Certificación, A.C.**

# **INFORME DE AUDITORÍA**

## **UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL VALLE DEL MEZQUITAL**

**Carr. Ixmiquilpan-Capula No. Ext. km. 4, Col. Ixmiquilpan Centro, Ixmiquilpan, C.P. 42300,  
Hidalgo, Estados Unidos Mexicanos**

### **RSG- 1075**

**Vigente hasta: Noviembre 2023**

**Estándar(es) de aplicación: NMX-CC-9001-IMNC-2015 / ISO 9001:2015**

**No. de Solicitud: C7-SCSGC-17059-V2A**

**Fecha de auditoria: 13 y 14/12/2022**

**Fecha de emisión del informe: 14/12/2022**

# INFORME DE AUDITORIA

Mtro. Salvador Franco Cravioto  
RECTOR

Con base al acuerdo celebrado con el IMNC y al programa de auditorías del ciclo de certificación correspondiente, se realizó la evaluación al *Sistema de Gestión* de su representada, por lo que en representación del IMNC y en mi calidad de Auditor Líder hago entrega del presente Informe de auditoría.

## 1. TIPO DE AUDITORÍA.

Auditoría en instalaciones del IMNC     Auditoría en Sitio     Auditoría Remota

Auditoría Etapa 1

Auditoría Etapa 2

Auditoría de Vigilancia 1

Auditoría de Vigilancia 2

Otra (Indique el No. de vigilancia que corresponda)

Renovación de la certificación

Transferencia de la certificación

Auditoría *especial*:

Ampliación del alcance (Describa):

Reducción del alcance (Describa):

Actualización del Sistema de Gestión

Por cambios de domicilio

Por cambio de situación legal

Por cambio en el número de personas

Auditoría con *notificación a corto plazo*:

Por quejas de clientes

Por seguimiento de la certificación suspendida

Por seguimiento de Etapa 2

\* En caso de conducir la auditoría en el IMNC o **remota**, indique a continuación la justificación:

Como medida preventiva por contingencia sanitaria por COVID-19.

## 2. OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA (Conforme al Plan de auditoría correspondiente).

Objetivos de una **auditoría de vigilancia**.

Determinar la conformidad de los procesos/Sitios/Áreas del Sistema de Gestión seleccionados, con los criterios de auditoría.

Evaluar la capacidad del Sistema de Gestión para confirmar que la Organización cumple los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables.

Evaluar la eficacia del Sistema de Gestión para asegurar que la Organización cumple con los objetivos especificados.

Identificar las áreas mejora potencial del Sistema de Gestión.

## 3. ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN.

Desarrollo y provisión de los servicios educativos para los Programas de Técnico Superior Universitario, Licenciaturas/Ingenierías en modalidad presencial; Educación continua y Servicios Tecnológicos

## 4. SECTOR DE NEGOCIO DEL CLIENTE / COMPLEJIDAD.

RAZÓN SOCIAL (Solo cuando es más de una razón social o persona física) <b>SITIO</b> (Solo cuando sea multisitios )	ÁREA TÉCNICA		Proceso(s) de realización (en caso de aplicar)	Productos involucrados (en caso de aplicar)
	Sector IAF	Código NACE		
Carr. Ixmiquilpan-Capula No. Ext. km. 4, Col. Ixmiquilpan Centro, Ixmiquilpan, C.P. 42300, Hidalgo, Estados Unidos Mexicanos	34	71	Vinculación y servicios tecnológicos	Servicios tecnológicos
	37	85	Enseñanza y aprendizaje Vinculación y servicios tecnológicos	Servicio educativo

# INFORME DE AUDITORIA

RIESGO SGC			COMPLEJIDAD SGA					COMPLEJIDAD SST		
Alta	Media	Baja	Alta	Media	Baja	Limitada	Especial	Alta	Media	Baja
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
SGen – AREA TÉCNICA						SGIA - CATEGORÍA				
----						----				

## 5. CRITERIOS DE AUDITORÍA.

- |   |   |
|---|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> ISO 9001: 2015  | <input type="checkbox"/> ISO 21001: 2018                          |
| <input type="checkbox"/> ISO 14001: 2015  | <input type="checkbox"/> ISO 22000:2018                           |
| <input type="checkbox"/> ISO 45001:2018   | <input type="checkbox"/> FSSC 22000 V 5.1.                        |
| <input type="checkbox"/> ISO 50001:2018   | <input type="checkbox"/> Otro(s) (Indique:)                       |
| <input checked="" type="checkbox"/> Requisitos especificados por la organización en su SG                                 | <input type="checkbox"/> ISO/TS 22002-1:2009                      |
| <input checked="" type="checkbox"/> Documento de "Condiciones generales de certificación de sistemas de gestión", vigente | <input type="checkbox"/> Otro(s) (Indique:)                       |
| <input checked="" type="checkbox"/> Reglamento de uso de marca de conformidad del IMNC                                    | <input checked="" type="checkbox"/> Acuerdo legalmente ejecutable |

## 6. ALCANCE DE LA AUDITORÍA.

(En caso de Organizaciones multi-sitios utilizar los espacios necesarios).

No.	RAZÓN SOCIAL Solo cuando es más de una razón social SITIOS AUDITADOS Calle / Número Ext. / Int. / Colonia / Alcaldía/ c.p. / Ciudad / Municipio / Estado / País	DATOS DEL SITIO	
OFICINA PRINCIPAL	Carr. Ixmiquilpan-Capula No. Ext. km. 4, Col. Ixmiquilpan Centro, Ixmiquilpan, C.P. 42300, Hidalgo, Estados Unidos Mexicanos	Producto(s): Servicio tecnológico Servicio educativo	No Aplicabilidad: N.A
		Proceso(s): - Diseño para realización de los servicios - Vinculación y servicios tecnológicos Educación continua Incubadora de empresas Servicios tecnológicos - Servicios complementarios Servicios escolares Evaluación de servicios complementarios - Procesos de dirección	
		Sub alcance (solo aplica en multisitios): N.A	
		Fecha(s) de Auditoria: 13, 14/12/2022	

## 7. DATOS DEL EQUIPO AUDITOR.

NOMBRE	FUNCIÓN	No. DE VALIDACIÓN
Hitchel Cuevas Galeana	Auditor Líder	ALSGC-112
Gonzalo Vergara Luna	Experto Técnico	N.A

## 8. ASPECTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN.

### 8.1 Cambios significativos que afecten al Sistema de Gestión de la Organización, a partir de la última auditoría.

No se observan cambios que afecten la integridad del SGC.

### 8.2 Cambios significativos que afecten al Programa de auditorías del ciclo completo de la certificación (*Plan trianual*).

Sin cambios.

### 8.3 Revisión de quejas recibidas por la Organización.

En lo que val año 2022 se registran 10 quejas, las mismas se encuentran en seguimiento y algunas de ellas cerradas conforme lo establece las directrices de la organización.

### 8.4 Conformidad del proceso de Auditoría Interna.

Las actividades de auditoria interna se desarrollan conforme lo establece el procedimiento Auditoria Interna PAI-01 en su versión vigente.

Se analiza el ejercicio correspondiente a la auditoria número 2 efectuada del 4 al 10 de Agosto del 2022. El resultado de este ejercicio fue de 1 no conformidad al requisito 4.4 al proceso de Vinculación y Servicios tecnológicos y 14 Oportunidades de Mejora.

A este resultado se le da seguimiento de acuerdo al procedimiento de atención a no conformidades.

### 8.5 Conformidad de la Revisión por la Dirección.

De acuerdo al procedimiento REVISION POR LA DIRECCIÓN P-RD-01 se analiza el ejercicio efectuado el 25 de Octubre del 2022, correspondiente al periodo Mayo – Agosto 2022.

En esta revisión se observa que se cumplen con los requisitos de entrada y salida de la norma de referencia.

### 8.6 Desempeño del Sistema de Gestión de la organización.

Para los procesos evaluados se observan resultados favorables por citar algunos resultados:

- Educación continua (Satisfacción del cliente), meta del 80% por cuatrimestre, resultado del 2do cuatrimestre 97.87%
- Servicios escolares, atención a la demanda de ingreso, meta 70% por cuatrimestre , resultado del 2do cuatrimestre 84%

### 8.7 Conformidad del alcance y la aplicabilidad de la certificación.

De acuerdo a la revisión del proceso de vinculación y servicios tecnológicos se conforma la aplicabilidad del sector IAF 34 y código NACE 71 , así como, del sector IAF 37 y código NACE 85.

Las actividades desarrolladas por la Universidad Tecnológica del Valle del Mezquital son conformes con la certificación previante otorgada en aplicabilidad y alcance.

### 8.8 Seguimiento a No Conformidades y Oportunidades de mejora derivadas de la auditoría anterior del IMNC.

HALLAZGOS DOCUMENTADOS DE LA AUDITORIA PREVIA					
No	Clasificación NCM, NCm, OM	Criterio de auditoria	Comentarios sobre la eficacia de las acciones tomadas	Determinación	
1	NCm	6.1	La organización actualiza la información referente a riesgos y oportunidades. Matriz de contexto	<input type="checkbox"/> Abierta	<input checked="" type="checkbox"/> Cerrada

# INFORME DE AUDITORIA

2	NCm	8.7	Es recurrente el hallazgo	<input checked="" type="checkbox"/> Abierta	<input type="checkbox"/> Cerrada
3	NCm	9.2	Las conformidades de las auditorias del 2021 y 2022 se les han dado seguimiento oportunamente.	<input type="checkbox"/> Abierta	<input checked="" type="checkbox"/> Cerrada
4	Om	4.4	Es realizada una actualización al mapa general de los proceso, sin embargo será importante dar seguimiento y atención a la oportunidad de mejora documentada en esta auditoría.	<input type="checkbox"/> Abierta	<input checked="" type="checkbox"/> Cerrada
5	Om	4.4		<input type="checkbox"/> Abierta	<input checked="" type="checkbox"/> Cerrada

## 8.9 Confirmación del nivel de integración del Sistema de Gestión señalado por la Organización en la "Solicitud de propuesta económica" clave FPEC01 correspondiente.

N.A

## 9. RESULTADOS DE AUDITORÍA.

### 9.1 Fortalezas del Sistema de Gestión.

- 1- El personal entrevistado muestra dominio sobre la información documentada que es parte del SGC.
- 2- Compromiso del personal con el mantenimiento del SGC.

### 9.2 No conformidades.

Tipo de hallazgo	Total de hallazgos
No conformidades mayores	0
No conformidades menores	1
Oportunidades de mejora	4

No.	CLASIFICACIÓN DE LA NC	NO CONFORMIDAD(ES)
1	NCm Menor	<p><b>Descripción de la No Conformidad:</b> La organización no asegura que el establecimiento de acciones correctivas eliminan la causa raíz de las no conformidades y evitan su recurrencia.</p> <p><b>Criterio de auditoría:</b> 10.2.1 b)</p> <p><b>Evidencia que soporta la no conformidad:</b> En la auditoria previa por parte del IMNC se documentó una NC al requisito 8.7 " Control de las salidas no conformes", sin embargo, durante la evaluación al proceso de Vinculación y Servicios Tecnológicos se observa que lo que se considera como salida no conforme en el procedimiento de Control de las Salidas no Conformes P-SA-05, son fallas en la ejecución de las actividades en el proceso o requisitos que el alumno debe cumplir, por ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Registro en el sistema (ec-siin) por parte del alumno</li> <li>- No confirmar el servicio tecnológico</li> <li>- Falta de seguimiento en la logística de servicio.</li> <li>- Falta de verificación de los requisitos del servicio.</li> </ul>

### 9.3 Oportunidades de mejora.

No.	Criterio de auditoria	Descripción
1	4.4	Analizar la pertinencia y conveniencia de considerar los subprocesos del SGC como etapas de los procesos estratégicos del SGC.

2	6.1	La organización en atención a una no conformidad actualiza la información referente a riesgos y oportunidades, sin embargo es importante fortalecer el seguimiento a la implementación de las acciones para atender estos conceptos, adicionalmente, resulta necesario reforzar las actividades de evaluación de la eficacia de estas acciones con el fin de asegurar que se cumple con el propósito de prevenir/ reducir el efecto no deseado o en su caso aumentar el impacto positivo.
3	8.1	En las actividades de servicios escolares, se considera en el alcance la emisión de cedula profesional, es necesario hacer las adecuaciones necesarias considerando que esta actividad no se realiza.
4	8.5.1c)	Para el proceso de Vinculación y servicios tecnológicos en lo referente a educación continua, es importante fortalecer la evidencia de las actividades de seguimiento al desarrollo de los cursos para asegurar que se cumplen con los criterios de control y aceptación del servicio.

## 10. USO POR PARTE DEL CLIENTE DEL DOCUMENTO DE CERTIFICACIÓN Y LA MARCA DE CONFORMIDAD PROPIEDAD DEL IMNC.

La organización hace uso del logo del IMNC en la plataforma donde se gestiona la información documentada del SGC y es conforme al reglamento vigente.

## 11. CONCLUSIONES GENERALES DEL EQUIPO AUDITOR RESPECTO A LA AUDITORÍA REALIZADA.

### 11.1 Confirmación respecto al cumplimiento de los objetivos de la auditoría.

- La organización cumple con los requisitos legales, reglamentarios y contractuales para la provisión del servicio.
- Los procesos evaluados muestran evidencia de mantener resultados favorables en su desempeño, contribuyendo así en el logro de los objetivos de la Universidad.

### 11.2 Uso de Tecnologías de la Comunicación e información, aplica solo para auditorías remotas.

- Sí  No  Conexión segura y estable de internet
- Sí  No  Equipo de computo disponible para todas la entrevistas y personal con acceso a internet
- Sí  No  Herramientas de conferencia (mencionar por ejemplo, Teams, Zoom, etc.): **Zoom**
- Sí  No  Indicar la administración de la plataforma a cargo de quien estuvo: **UTVM**
- Sí  No  Se dispuso de recursos adicionales para una mejor interacción (por ejemplo webcam, micrófono, bocinas, auriculares, etc.)
- Sí  No  Hubo necesidad de emplear otros recursos (línea telefónica dedicada, PVN, Celular con aplicaciones empresariales o comerciales, drones, CCTV)
- Sí  No  *Se logró el objetivo de la auditoría remota:  
(Indique con base en las TIC's empleadas como su efectividad contribuye para alcanzar los objetivos de la auditoría)*

En caso contrario, indicar ¿por qué?

N.A

### 11.3 Desempeño energético

N.A.

### 11.4 Desviaciones presentadas al Plan de auditoría y su justificación.

Ninguno.

### 11.5 Comentarios por parte del equipo auditor a considerar para la próxima auditoría del IMNC.

Sin comentarios.

## 12. RECOMENDACIÓN DEL EQUIPO AUDITOR \*.

La recomendación abajo señalada, **sólo aplica** cuando no se hayan derivado No conformidades en la presente auditoría. Cuando se hayan derivado No conformidades (Mayores y/o menores), la recomendación sobre la certificación se verá reflejada en el correspondiente Informe de seguimiento.

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> <b>Realizar auditoría de Etapa 2</b><br>(Sólo para procesos de certificación <i>inicial</i> ) | <input type="checkbox"/> <b>Renovar</b> la certificación<br>(Sólo para auditorías de <i>renovación</i> )  |
| <input type="checkbox"/> <b>Otorgar</b> la certificación<br>(Sólo para auditoría de certificación <i>inicial</i> )     | <input type="checkbox"/> <b>Restaurar</b> la certificación<br>(Sólo para auditorías de <i>renovación</i> , o por retiro de la suspensión)   |
| <input type="checkbox"/> <b>Negar</b> la certificación<br>(Sólo para auditoría de certificación <i>inicial</i> )       | <input type="checkbox"/> <b>Ampliar</b> el alcance de la certificación.<br>(Aplica sólo en auditorías de <i>vigilancia</i> , o <i>renovación</i> , o auditorías <i>especiales</i> , con base a la solicitud presentada por la Organización) |
| <input type="checkbox"/> <b>Mantener</b> la certificación.<br>(Sólo para auditorías de <i>vigilancia</i> )             | <input type="checkbox"/> <b>Reducir</b> el alcance de la certificación.<br>(Aplica en auditorías de <i>vigilancia</i> , o <i>renovación</i> , o auditorías <i>especiales</i> , con base a la solicitud presentada por la Organización)      |
|  | <input type="checkbox"/> <b>Aceptar la Transferencia</b> de la certificación<br>(Sólo para auditorías de <i>transferencia</i> )   |

\* **Nota importante:** importante: El auditor no determina la decisión final sobre la certificación, solo emite una recomendación. Ver condiciones para la toma de decisión de la certificación.

### 12.1 Opiniones divergentes no resueltas entre el equipo auditor y el auditado.

No se presentaron

### 12.2 Confirmación sobre la asistencia del personal clave para la reunión de cierre.

(En el caso de SST se solicita al representante de la Organización que invite a la reunión de cierre a la Gerencia legalmente responsable de SST, a personal responsable de monitorear la salud y seguridad de los empleados y al representante(s) de los empleados con responsabilidad en SST. La justificación en caso de ausencia se registrará)

- Se presentó el personal responsable de SST       No se presentó el personal responsable de SST

**En caso negativo justificar:**

N.A.

## 13. PLAZOS A CONSIDERAR POR LA ORGANIZACIÓN.

En caso de haberse registrado no conformidades en el presente Informe de auditoría, el auditor líder debe registrar las fechas límites para que la organización dé cumplimiento en los tiempos establecidos.

Fecha límite para presentar <b>Plan de Acciones Correctivas</b> por parte de la organización a partir de la recepción del presente informe de auditoría (Solo en caso de haberse registrado No conformidades en el presente Informe de auditoría):	29-12-2022		
Fecha límite para presentar <b>Evidencias</b> de implementación de acciones correctivas (En caso de No conformidades mayores):	N.A		
Fecha límite para conducir su siguiente auditoría:	Septiembre 2023	Sitio(s):	Carr. Ixmiquilpan-Capula No. Ext. km. 4, Col. Ixmiquilpan Centro, Ixmiquilpan, C.P. 42300, Hidalgo, Estados Unidos Mexicanos


Hitchel Cuevas Galeana
Nombre y firma del Auditor Líder

## 14. FIRMAS DE AUTORIZACIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA.

En mi carácter de Representante autorizado <b>recibo y acepto</b> el contenido de este informe de auditoría.	En mi carácter de Representante autorizado <b>recibo pero no acepto</b> el contenido de este informe de auditoría y me obligo a presentar al IMNC, A.C., la argumentación técnica y las evidencias al respecto, al <b>día</b> siguiente hábil siguiente de la última fecha de auditoría. En caso de no presentar dicha información, <b>acepto</b> lo documentado en el presente informe
	
Mauro Vázquez Jahuey	
(Nombre y firma)	(Nombre y firma)

### DISPOSICIONES FINALES:

- El presente Informe de auditoría es propiedad del **Instituto Mexicano de Normalización y Certificación, A.C. (IMNC)**, por lo que queda prohibido su fotocopiado parcial o total, sin autorización previa del IMNC.
- El presente Informe de auditoría **ser firmado por el Auditor líder y por el Representante autorizado del cliente**. El original del documento se entrega al cliente y la copia queda en poder del IMNC.
- El IMNC mantiene su responsabilidad sobre el contenido descrito en el presente informe de auditoría.
- En caso de no entregar el informe el último día de la auditoría el Auditor líder debe entregarlo al cliente en un plazo máximo de 5(Cinco) días hábiles.
- El presente Informe de auditoría no debe emplearse en un proceso de certificación inicial, como indicación de que la organización se encuentra ya certificada, ni constituye un dictamen a favor de la organización.
- Los datos contenidos en el presente informe y las evidencias recopiladas durante la auditoría son **estrictamente confidenciales** y el **IMNC** no podrá transmitirlos a terceros sin autorización previa de la Organización auditada.
- La auditoría a la que se refiere el presente Informe, ha sido conducida en concordancia con la planificación trianual correspondiente y fue realizada mediante un muestreo de la información disponible, por lo que se debe considerar el efecto de la **incertidumbre** en los hallazgos de auditoría; así como en las conclusiones y los resultados derivados de la misma; por lo que no lo anterior, no es privativo de encontrar No conformidades en futuras auditorías.
- Los resultados contenidos en el presente informe, son utilizados para fines exclusivos de la toma de decisión sobre la certificación.
- En caso de registrarse **No conformidades** y/u **Oportunidades de mejora** en el presente Informe de auditoría, la organización se obliga a dar atención conforme a lo especificado en el documento de "Condiciones Generales de Certificación de Sistemas de Gestión", *vigente*.