

# **INFORME DE AUDITORÍA**

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

**Carretera Ixmiquilpan Capula km 4 Col. El Nith, C.P. 42300  
Ixmiqulpan, Hidalgo, Estados Unidos Mexicanos**

### **RSGC- 1075**

**Norma(s) de aplicación: ISO 9001:2015/NMX-CC-9001-IMNC-2015**

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

**Vigente hasta: 11/12/2020**

**Fecha de auditoria: 23, 24, 25/11/2020**

**Fecha de emisión del informe: 25/11/2020**

**Ing. Mauro Vázquez Jahuey**  
**Responsable del Sistema de Gestión**

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 *especial*:  
 Auditoría Etapa 2     Ampliación del alcance (Describa):  
 Auditoría de Vigilancia 1     Reducción del alcance : se reduce la parte de "Ingeniería  
Técnica"  
 Auditoría de Vigilancia 2     Actualización del Sistema de Gestión  
 Otra (Indique el No. de vigilancia que corresponda)     Por cambios de domicilio  
     Por cambio de situación legal  
 Renovación de la certificación     Por cambio en el número de personas  
 Transferencia de la certificación     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, indique a continuación la justificación:

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

### Objetivos de una **auditoría de renovación**.

Revisar la eficacia del Sistema de Gestión en su totalidad a la vista de los cambios internos, externos su pertinencia y aplicación continua para el alcance de la certificación inicial o previa.

Revisar el desempeño del Sistema de Gestión durante el último ciclo de certificación.

Revisar los cambios significativos en el Sistema de Gestión.

Confirmar el compromiso demostrado para mantener la eficacia y la mejora del Sistema de Gestión con el fin de reforzar el desempeño global.

Revisar si la operación del Sistema de Gestión certificado contribuye al propósito y dirección estratégica de la Organización con base en su capacidad para alcanzar los resultados previstos.

### Objetivos de una **auditoría Especial** (Señale el tipo de servicio que corresponda).

Confirmar la continua conformidad ante la ampliación, reducción, cambio de razón social/ cambio de estructura organizacional, quejas, suspensión, actualización; incluida la eficacia del Sistema de Gestión en su conjunto así como su continua pertinencia y aplicabilidad del alcance de la certificación inicial o previa y los objetivos para el logro de este propósito.

### En caso de la **reducción del alcance** de la certificación.

Evaluar que la reducción de él(los) proceso(s)/ actividad(es)/ producto(s)/ sitio(s) incorporado(s) al alcance de la certificación vigente, se encuentra(n) implementado(s) en el Sistema de Gestión certificado y se mantiene la integridad del mismo así como la continuidad del cumplimiento de los requisitos normativos bajo los cuales se concedió la certificación.

### 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.

Sector IAF	Código NACE	Proceso(s) de realización	Productos involucrados
34	71	Vinculación y servicios tecnológicos	Servicios tecnológicos
37	85	Diseño de programas educativos Enseñanza aprendizaje Vinculación y Servicios Educativos	Programas educativos Servicio educativo (TSU y Licenciatura) Servicio de Educación Continua

COMPLEJIDAD SGA					COMPLEJIDAD SGen o SST			SGIA	
Alta	Media	Baja	Limitada	Especial	ÁREA(S) TÉCNICAS	Alta	Media	Baja	CATEGORIA
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					

### 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 37001:2016         |
| <input type="checkbox"/> ISO 45001:2018   | <input type="checkbox"/> ISO 22000:2018         |
| <input type="checkbox"/> ISO 50001:2018   | <input type="checkbox"/> ISO 50001:2011         |
| <input checked="" type="checkbox"/> Documento de "Condiciones generales de certificación de sistemas de gestión", vigente | <input type="checkbox"/> NMX-SAST-001-IMNC-2008 |
| <input checked="" type="checkbox"/> Reglamento de uso de marca de conformidad del IMNC                                    | <input type="checkbox"/> Otro(s) (Indique:)     |
| <input checked="" type="checkbox"/> Requisitos especificados por la organización en su SG                                 |   |
| <input checked="" type="checkbox"/> Acuerdo legalmente ejecutable   |   |

### 6. ALCANCE DE LA AUDITORÍA.

No.	SITIOS AUDITADOS	DATOS DEL SITIO	
OFICINA PRINCIPAL	Carretera Ixmiquilpan Capula km 4 Col. El Nith, C.P. 42300 Ixmiqulpan, Hidalgo Estados Unidos Mexicanos	<b>Producto(s):</b> Servicio educativo (TSU y Licenciatura), Servicio de Educación Continua, servicios tecnológicos	<b>No Aplicabilidad:</b> NA
		<b>Proceso(s):</b>	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• CAPACITACION Y DESARROLLO DE PERSONAL</li> <li>• GESTION DE LOS RECURSOS</li> <li>• ENSEÑANZA APRENDIZAJE</li> <li>• SERVICIOS COMPLEMENTARIOS</li> <li>• DISEÑO DE PROGRAMAS EDUCATIVOS</li> <li>• PLANEACION</li> <li>• LIDERAZGO</li> <li>• MEJORA CONTINUA</li> </ul>	
		<b>Sub alcance:</b> NA	
		<b>Fecha(s) de Auditoria:</b> 23. 24 Y 25 /11/2020	

## 7. DATOS DEL EQUIPO AUDITOR.

NOMBRE	FUNCIÓN	No. DE VALIDACIÓN
Ing. Polet Gabriela Castro Sánchez	Auditor Líder	ALSGC-105
Ing. Oscar Rubí Velasco	Auditor	ALSGC-055

## 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.

Se presentan cambios en el alcance de la certificación, referente a lo descrito en el apartado 8.7 de este informe.

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

Generar el programa de auditorías del ciclo completo.

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

Se cuenta con un buzón de sugerencias, se registra en el sistema electrónico donde se han atendido 6 quejas durante el año 2020.

### 8.4 Conformidad del proceso de Auditoría Interna.

Se lleva a cabo la auditoria interna del 14 al 25 de septiembre de 2020, esto de conformidad con el procedimiento de auditorías internas P-SGC-04 y al programa de auditorías para el año 2020, atendiendo una auditoria en este año del 14 AL 26 DE SEPTIEMBRE, registrando 4 no conformidades y 5 oportunidades de mejora, de las cuales se tiene los análisis de cada una de las no conformidades.

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

Se realiza la última revisión por la dirección en el mes de septiembre contemplando el periodo mayo-agosto 2020, la cual atiende todas las entradas y salidas de la norma de referencia

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

Se cuenta con el histórico de acuerdo a los indicadores para revisar la eficacia del sistema de gestión, del cual se tienen los siguientes resultados y se están tomando las acciones pertinentes:

Tipo de Indicador	Nombre del Indicador	Sep/Dic 2017	Enero-Abril 2018	Mayo-Agosto 2018	Sep- Dic 2018	Enero-abril 2019	Mayo-Agosto 2019	Sep- Dic 2019	Enero-abril 2020	Mayo-Agosto 2020	Meta
Eficacia	Atención a las acciones correctivas	76.04	75.6	80%	83%	92%	76%	52%	50%	50 %	80%
Eficacia	Desempeño del auditor	S/D	96.9	87	N/A	9.6	S/D	S/D	86 %	86 %	85%
Eficiencia	Satisfacción en servicios complementarios	9	9.07	9.09	9.4	9.3	9.6	9.13	9.82	N/A	9
Efectividad	Atención de quejas y/o sugerencias	100%	100%	100%	100%	100%	100	100	100	N/A	100%
Pertinencia	Mejora del SGC	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3

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

Se identifica que dentro del alcance se describe la parte de Ingeniería Técnica misma que ya no se oferta en la universidad, por lo que el alcance se modifica de acuerdo a la reducción identificada.

Alcance anterior:

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

Alcance actual:

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

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

Se da seguimiento a la no conformidad menor la cual se encontró implementada y a las 5 oportunidades de mejora descritas, de acuerdo al cronograma de atención de oportunidades de mejora auditoría externa de seguimiento 2019.

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

NA

## 9. RESULTADOS DE AUDITORÍA.

### 9.1 Fortalezas del Sistema de Gestión.

1. La UTVM establece acciones para dar continuidad en el Servicio Educativo, para ello se establece formación al personal docente para el uso de las plataformas classroom y Saex
2. Se destaca el uso de diversas plataformas para la gestión de las actividades en el Servicio Educativo
3. Conocimiento de la gestión que deben hacer los docentes de las carreras evaluadas en TSU y Licenciatura (Gastronomía y Administración)
4. Se destaca las iniciativas que tienen en materia de investigación y como está coadyuva en la gestión del conocimiento
5. Búsqueda de que los auditores internos se certifiquen

### 9.2 No conformidades.

Tipo de hallazgo	Total de hallazgos
No conformidades mayores	0
No conformidades menores	0
Oportunidades de mejora	3

No.	CLASIFICACIÓN DE LA NC	NO CONFORMIDAD(ES)
NA	(NCM Mayor NCm Menor)	<b>Descripción de la No Conformidad:</b> NA
<b>Criterio de auditoría:</b> NA		<b>Evidencia que soporte la no conformidad:</b> NA

### 9.3 Oportunidades de mejora.

1. La UTM establece el contexto en el documento Aspectos internos y externos F-SC-24/R1, adicionalmente en el portal SIIN se establece la Gestión de riesgos específicos para cada proceso/ subproceso; al respecto se debe reforzar como se abordan todas las debilidades y amenazas que se citan en el contexto
2. Reforzar los conceptos de Oportunidades (6.1) y Oportunidad de Mejora (10.3), para su identificación específica y la forma de abordar, así como clarificar cómo se está abordando una oportunidad
3. Reforzar la comunicación con los proveedores de acuerdo a la evaluación que se les realiza anualmente 8.4.3

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

Se hace uso de la marca del IMNC de acuerdo a la autorización AUM-15-2018.

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

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

Se concluye el cumplimiento de los objetivos de la renovación:

Se revisa la eficacia del Sistema de Gestión en su totalidad el cual contribuye al alcance de la certificación, se revisa y confirma que el último ciclo de certificación tiene un buen desempeño. Se revisan los cambios significativos en el Sistema de Gestión, en el cual se detecta una reducción en el alcance. Se confirma el compromiso demostrado para mantener la eficacia y la mejora del Sistema de Gestión.

Así mismo se confirma que la operación del Sistema de Gestión certificado contribuye al propósito y dirección estratégica de la Universidad. Se confirma la continua conformidad ante la reducción ya que fue evaluado e identificado durante la auditoría.

Así mismo se concluye que se identifica la reducción del alcance ya que desde el año 2018 no se ha ofertado la parte de ingeniería técnica.

### 11.2 Desempeño energético

NA

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

Ninguna

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

En esta ocasión se revisó la licenciatura de Arquitectura y Gastronomía

## 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 checked="" 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.

NA

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

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

En caso negativo justificar: NA

## 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.

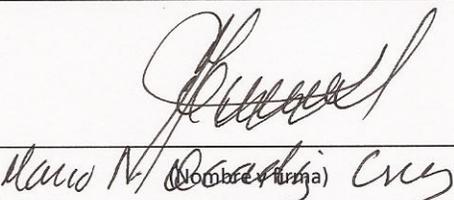
Fecha límite para presentar <b>Plan de Acciones Correctivas</b> por parte de la organización a partir de la recepción del presente informe de auditoría (Solo en caso de haberse registrado No conformidades en el presente Informe de auditoría):	NA		
Fecha límite para presentar <b>Evidencias</b> de implementación de acciones correctivas (En caso de No conformidades mayores):	NA		
Fecha límite para conducir su siguiente auditoría:	Noviembre 2021	Sitio(s):	Ver apartado 6 de este informe



Polet Gabriela Castro Sánchez

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, <b>al día siguiente hábil siguiente</b> de la última fecha de auditoría. En caso de no presentar dicha información, <b>acepto</b> lo documentado en el presente informe
 <p>(Nombre y firma)</p>	<p>(Nombre y firma)</p>

### DISPOSICIONES FINALES:

- a) 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.
- b) 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.
- c) El IMNC mantiene su responsabilidad sobre el contenido descrito en el presente informe de auditoría.
- d) 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.
- e) 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.
- f) 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.
- g) 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.
- h) Los resultados contenidos en el presente informe, son utilizados para fines exclusivos de la toma de decisión sobre la certificación.
- i) 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*.