

Número de Auditoría: 01/2023 Fecha de auditoría: del 21 al 30 de marzo de 2023

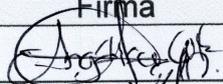
Sitio donde se llevó a cabo la Auditoría La auditoría interna 01/2023 se llevó a cabo de manera presencial, se realizó en sitio de acuerdo con la disponibilidad del auditado y auditor.

1. INFORMACIÓN GENERAL

a) Equipo auditor

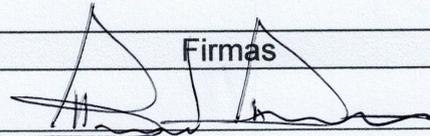
Auditor(a) líder:

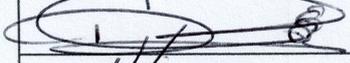
Nombre
Mtra. Angélica Gutiérrez Martínez
Mtra. Ana María Gutiérrez Martínez

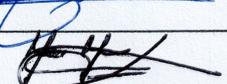
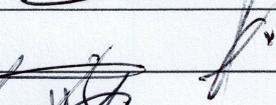
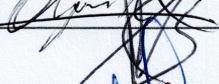
Firma


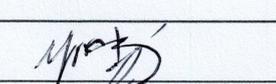

Auditore(as) internos

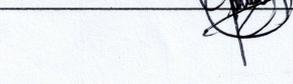
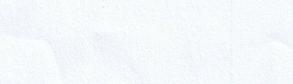
Nombre
Lic. Chaparro Rangel Rafael Dario
Mtra. Mendoza Cruz Yesenia
Dra. Ortega Meza Daniela
Dra. Becerril Falcón Martha
Mtro. Ferral Moreno Rogelio
Mtra. Martín Torres Marlene
Mtro. López Mendoza Israel
Ing. Olguín Chárrez Raúl
Mtra. Álvarez Borja Mónica
Lic. López Trejo Rene
Med. Sinco Quintero Martha Raquel
Ing. Hernández Moreno Maricela UAT
Mtra. Escorza Sánchez Yolanda Marysol
Ing. Escobedo Zamarripa César
Mtra. Amador Lara Martha Guadalupe
Mtra. Ortiz Gómez Yazmín Lissette

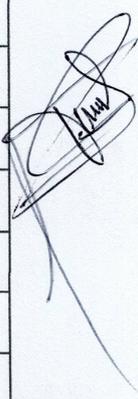
Firmas




Mtro. Pérez Hernández Cruz Juan José
Mtra. Trejo Trejo Elia
Lic. Serrano Cruz Jose Jared
TSU Cardón Moro Francisco
Dra. Medina Mendoza Carmen
Mtra. Lozano Cano Gabriela

b) Confidencialidad

Los auditore(as) que participan en la auditoría interna se comprometen a guardar confidencialidad de toda la información utilizada durante el proceso, incluyendo el Informe de Auditoría.

c) Documentos de referencia utilizados para la realización de la auditoría:

- Manual del contexto de la organización (x)
- Hojas de proceso (x)
- Procedimientos operativos (x)
- Instructivos de gestión de la calidad (x)

Otros: X Especificarlos: Norma NMC-CC 9001-IMNC2015/ISO 9001:2015

2. INFORMACIÓN ESPECÍFICA

a) Objetivo de la auditoría: Verificar la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y los establecidos por la Universidad Tecnológica del Valle del Mezquital.

b) Alcance: Todos los procesos y subprocesos del SGC para los servicios: educativo en sus dos niveles, educación continua y servicios tecnológicos, asegurando que se verifiquen las evidencias que se requieren para el cumplimiento de lo establecido en la Norma ISO 9001:2015, que abarquen los ciclos Septiembre-diciembre 2022.

c) Criterios de auditoría: Los requisitos establecidos en la norma NMX-CC-9001-IMNC-2015/ISO 9001:2015 y los descritos en los documentos que integran el alcance del Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad Tecnológica del Valle del Mezquital.

d) Áreas y procesos auditados:

Capacitación y Desarrollo del Personal (PR-FP-01), Enseñanza y Aprendizaje (PR-EAP-01) (PR-INV-01) (PR-PAA-01), Gestión de Recursos (PR-MTO-01), Liderazgo (PR-RD-01), Mejora Continua (PR-AC-01) (PR-AI-01) (PR-GR-01) (PR-SNC-01), Planeación (PR-PL-01), Servicios Complementarios (PR-BE-01) (PR-SE-01) (PR-SB-01), Vinculación y Servicios Tecnológicos (PR-CSE-01) (PR-EC-01) (PR-DRS-01) (PR-PDI-01) (PR-ST-01).

e) Personal auditado

Personal	Área	Proceso	Subproceso
Mtro. Salvador Franco Cravioto	Rectoría	Liderazgo	PR-RD-01
Mtro. C. Juan José Pérez Hernández	Subdirección de Planeación y Evaluación.	Planeación	PR-PL-01
Mtro. Aldrín Trejo Montufar.	Dirección del P.E. de TSU en Energías Renovables	Enseñanza y Aprendizaje	PR-EAP-01
Mtro. Luis Salazar Cervantes	Dirección del P.E. de Ing. en Procesos Bioalimentarios		PR-INV-01
Mtro. Gildardo García Acosta	Dirección del P.E. de TSU en Mecánica		
Dra. Esther Botho Clemente	Dirección de P.E. de Lic. Gastronomía		
Mtro. Oliver García Ramírez	Dirección de P.E. de TSU en Administración.		
Mtra. Gloria Martínez Martín	Dirección del P.E. Ing. En TI	PR-PAA-01	
Ing. Israel Escamilla Quijada	Depto. de Mantenimiento e Instalaciones	Gestión de Recursos	PR-MTO-01
Mtro. Oscar Flores Candanedo.	Departamento de personal	Capacitación y Desarrollo del Personal	PR-FP-01
Ing. Mauro Vázquez Jahuey	Coordinación de calidad	Mejora Continua	PR-AC-01
Ing. Mauro Vázquez Jahuey	Coordinación de calidad		PR-AI-01
Mtro. C. Juan José Pérez Hernández	Subdirección de Planeación y Evaluación.		PR-GR-01
Dra. Yashared Saldaña Tapia	Secretaría Académica		PR-SNC-01

Mtra. María del Rosario Rodríguez Hernández	Depto. de Servicios Estudiantiles	Servicios Complementarios	PR-BE-01
Ing. Mauro Vázquez Jahuey	Coordinación de calidad		PR-ES-01
Lic. René López Trejo	Depto. de Prácticas y Estadías.	Vinculación y Servicios Tecnológicos	PR-CSE-01
Lic. I. Briseida Rebolledo Hernández	Dpto. de Educación Continua para la Internacionalización.		PR-EC-01
Lic. I. Briseida Rebolledo Hernández/ Mtro. José Aguirre Reyes	Dpto. de Educación Continua para la Internacionalización/ Gestión Tecnológica		PR-DRS-01
Mtra. Laura Rivera Torres	Depto. de Prensa y Difusión.		PR-PDI-01
Mtro. José Aguirre Reyes	Depto. de Gestión Tecnológica		PR-ST-01
Cada dueño de proceso y/o personas del área auditada		Todos	Los que correspondan a los requisitos 4.3, 4.4.2 a) y b), 5.1, 5.2.2, 6.1, 6.2.1, 7.1.5.1, 7.1.5.2, 7.2, 7.5.3.2, 8.1, 8.2.3.2, 8.3.2, 8.3.3, 8.3.4, 8.3.5, 8.3.6, 8.4.1, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3, 8.5.6, 8.6, 8.7.2, 9.1.1, 9.2.2, 9.3.3, 10.2.2

[Handwritten signatures and scribbles in blue ink on the left margin]

[Handwritten signatures and scribbles in blue ink on the right margin]

[Handwritten signatures and scribbles in black ink at the bottom of the page]

3. RESÚMEN DE LA AUDITORÍA

a) Conclusiones del equipo auditor sobre la efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad:

De acuerdo con los hallazgos descritos y evidencias relacionadas en los reportes de auditoría interna (F-AI-02) elaborados por el equipo auditor, se determina que **existe conformidad** del Sistema de Gestión de Calidad con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y los establecidos por la Universidad Tecnológica del Valle del Mezquital.

Se detecta a través de los reportes de auditoría F-AI-02 que es necesario fortalecer la identificación y seguimiento de las Partes Interesadas y Gestiones de Riesgo, proporcionando capacitación a responsables de procesos y al equipo auditor y llegaron a los siguientes hallazgo y conclusiones.

b) Exclusiones del Sistema de Gestión de la Calidad

Requerimiento excluido	Justificación para la exclusión
N/A	N/A

c) Total de hallazgos encontrados durante la auditoría

Total de no conformidades	Total de oportunidades de mejora
0	12

[Handwritten signatures and marks on the left margin]

[Handwritten signatures and marks on the right margin]

[Handwritten signatures and marks at the bottom of the page]

d) Descripción de hallazgos

No.	Descripción de la No Conformidad Especificar: Requerimiento (R)- Incumplimiento (I)- Evidencia (E)	Cláusula de la norma ISO 9001:2015
1.	Requerimiento:	
	Incumplimiento:	
	Evidencia:	
Auditor(a):		Responsable de atender:

e) Oportunidades de mejora

No.	Descripción de las oportunidades de mejora	Área
1	PR-MTO-01 6.1 No se tiene actualizado el formato GR-MTO-01, desde 2020. Se encuentra sin firmas.	Depto. de Mantenimiento e Instalaciones
2	PR-MTO-01 7.3. El mantenimiento se da por las solicitudes de sistema, se muestra evidencia de una solicitud de servicio y su cumplimiento a través del formato F- AF-12/R4. Este formato se maneja de manera impresa, sin embargo a través del sistema, no se están cerrando las solicitudes culminadas.	Depto. de Mantenimiento e Instalaciones
3	PR-GR-01 4.4 Evidencia la planificación de su proceso, se identifica que, en la información necesaria para la operación y seguimiento de la planificación del proceso, se muestra que no aplica (N/A) Procedimientos, Documentos e Instructivo de trabajo, durante la auditoría el responsable evidencia el IT-GR-01 mismo que no se encuentra indicado como recurso a considerar. Se sugiere como oportunidad de mejora y dar atención mediante actualización considerando los incisos: b,c,d,g y h.	Subdirección de Planeación y Evaluación.
4	PR-GR-01 6.1 Respecto a la gestión de riesgos documentada en F-SC-23/R1, con fecha 22 de septiembre del 2020, se sugiere realizar actualización ya que en los efectos del riesgo marca en análisis de datos SIN DATOS, cuando se indica que las salidas pueden ser afectadas mediante los informes de gestión de riesgos que es transversal en la organización. El responsable solamente evidencia la documentación de la auditoría 02/2022, indica que no siempre se comparten. Respecto a las acciones indicadas en el GR, se	Subdirección de Planeación y Evaluación.

	<p>dice que se lleva a cabo un monitoreo constante para dar atención del riesgo, y la fecha de realización se indica cada dos meses, la evidencia del reporte de incidencias del 2019. Informe de RD, de antes de pandemia el calendario de actualización de GR 2020, quien lo atendió y solo esta una matriz de datos. De reuniones con CA's no hay evidencia, y de reuniones con auditores internos refiere las auditorias anuales.</p>	
5	<p>PR-GR-01 7.5.3 Se sugiere que se verifique el IT-GR-01 ya que en él se identifican los formatos en el inciso 10. La evaluación de la eficacia de las acciones para tratar el riesgo, será realizada por un auditor como parte de la auditoría interna anotando los datos del proceso, la fecha y quienes intervienen en el formato F-SC-31. Además, se adjuntará al reporte de auditoria interna F-SGC-11., respecto al reporte de auditoría hay adecuación del mismo cambiando a F-AI-02.</p>	<p>Subdirección de Planeación y Evaluación.</p>
6	<p>PR-GR-01 10.2 Se identifica la AC 1653, misma que tiene atención mediante una tormenta de ideas, dentro de las cuales se indican que algunos auditores no entregan la evaluación para gestionar los riesgos (F-SC-31), no estaba disponible el informe de auditoría previo, no se aclara con suficiencia la no conformidad. Dentro de las posibles soluciones indican: verificar el cumplimiento del numeral 10 señalado en el instructivo de trabajo IT-GR-01, por parte del auditor líder, realizar el seguimiento a la entrega del registro F-SC-31 por parte del responsable del proceso de AI, proporcionar capacitación de reforzamiento a los auditores internos y dueños de procesos, si es procedente se actualizará el IT-GR-01. Se sugiere dar seguimiento y cierre a la AC, aunque permanece vigente hasta 01/05/2023, pero en la presente auditoría se identifican como oportunidades de mejora lo observado en la auditoría 01/2022, además se sugiere cerrar la AC 1260 del año 2015.</p>	<p>Subdirección de Planeación y Evaluación.</p>
7	<p>PR-GR-01 10.3 Se sugiere atender los riesgos de manera transversal en la institución, y principalmente todo lo que implica en el mismo PR-GR-01/R2, para el cual el responsable indica que tomando en cuenta las observaciones en cuanto a la eficiencia del proceso, se atenderán adecuaciones que permitan la verificación del cumplimiento de las actividades programadas para la gestión del riesgo.</p>	<p>Subdirección de Planeación y Evaluación.</p>
8	<p>PR-FP-01 En el numeral 7.1.1 Generalidades de la ISO 9001:2015 se establece que: "La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC. La organización debe considerar: a) Las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes". Durante el proceso de auditoria se mostró evidencia de que áreas administrativas y académicas requisita cursos de capacitación, actualización y habilitación mediante el F-AF-31. Sin embargo, se detecta que operativamente los cursos que se están impartiendo no corresponden a los solicitados, lo anterior se explica debido al presupuesto asignado para tal fin.</p>	<p>Departamento de personal</p>

[Handwritten signatures and marks on the left margin]

[Handwritten signatures and marks on the right margin]

[Handwritten signatures and marks at the bottom of the page]

9	<p>PR-EAP-01 Durante la entrevista a profesores de P.E. de TSU en Energías Renovables les fue solicitada la documentación correspondiente al procedimiento revisado, sin embargo, uno de ellos no muestra consistencia en algunas de las fechas en las que planea capturar la evaluación y la fecha en que se capturó realmente, por lo que se hace la recomendación que los profesores lleven a cabo su captura de calificaciones de acuerdo a su fecha planteada en su planeación.</p>	Dirección del P.E. de TSU en Energías Renovables
10	<p>PR-PDI-01 4.2: a) Las partes interesadas. La dueña del proceso menciona que las partes interesadas son los egresados de EMS, áreas que generan información, áreas operativas sin embargo, dos de los colaboradores del departamento de Prensa y Difusión, no identificaron de manera clara las partes interesadas del proceso al ser entrevistados.</p> <p>En las partes interesadas, el punto relacionado con Egresados TSU se recomienda que en el formato PI-PDI-01 se modifique en el apartado de los requisitos y seguimiento colocando el área que lo realiza; de igual manera para la parte interesada relacionada con la sociedad en general, no debería estar en blanco. Para las demás partes interesadas, el seguimiento se hace a través de encuestas en formularios de Google dirigidas a los Programas Educativos que presenta en un informe y también mediante métricas en redes y acercamiento con la IEMS por falta de recursos.</p>	Depto. de Prensa y Difusión.
11	<p>PR-INV-01 La Norma ISO 9001-2015 en el punto 8.1 Planificación y control operacional. Se detecta que el P.E. de Lic. Gastronomía no cuenta con un Cuerpo Académico.</p>	Dirección de P.E. de Lic. Gastronomía
12	<p>PR-RD-01 5.1. Liderazgo y compromiso, la alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de calidad.</p> <p>Alinear lo establecido en el P-RD-01 con actividades del PR-RD-01 en virtud de que éstas no coinciden.</p>	Rectoría

f) Fortalezas

No.	Descripción de las fortalezas	Área
1.	- La organización cumple con los requisitos legales, reglamentarios y contractuales para la provisión del servicio	Todas las áreas
2.	Compromiso del personal con el mantenimiento del SGC.	Todas las áreas
3.	Se cumple con la operación y vigilancia del SGC	Coordinador del SGC
4.	Integración de tres auditores (as) internos al equipo de auditor del Sistema de Gestión de Calidad de la UTVM.	Sistema de Gestión de Calidad

[Handwritten signatures and scribbles in blue and black ink are present throughout the page, including a large signature on the left side and several smaller ones at the bottom and right edge.]