

Número de Auditoría: 02/2024 **Fecha de auditoría:** del 29 de octubre al 12 de noviembre del 2024

Sitio donde se llevó a cabo la Auditoría: Universidad Tecnológica del Valle del Mezquital

1. INFORMACIÓN GENERAL

a) Equipo auditor

Auditor(a) líder:

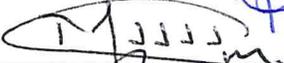
Nombre
Mauro Vázquez Jahuey

Firma

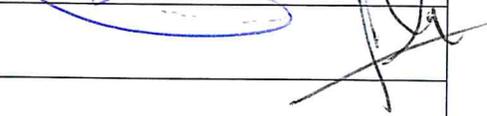

Auditore(as) internos

Nombre
Marlene Martín Torres
Raúl Olguín Chárrez
Yazmín Lissette Ortiz Gómez
Miguel Ángel Aguayo Hernández
Israel Pérez Sierra
Rafael Darío Chaparro Rangel
Celerino Arroyo Cruz
Rene López Trejo
Maricela Hernández Moreno
Aldrín Trejo Montufar
Laura Hernández de la Cruz
Daniela Ortega Meza
Yesenia Mendoza Cruz

Firmas








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 de calidad (x)
- Hojas de proceso (x)
- Procedimientos operativos (x)
- Instructivos de gestión de la calidad (x)
- Otros: _____ Especificarlos _____

2. INFORMACIÓN ESPECÍFICA

a) Objetivo de la auditoría:

Verificar la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad con los requisitos de la norma ISO 21001:2018 y los establecidos por la Universidad Tecnológica del Valle del Mezquital.

b) Alcance:

La mitad de los procesos y subprocesos del SGC que quedaron pendientes de auditar en la auditoría 01/2024 para los servicios: educativos 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 21001:2018, que abarquen el periodo Enero-abril y Mayo-agosto 2024 y todos los periodos anteriores, que sirvan como evidencia para demostrar la conformidad de los requisitos de la Norma referida.

c) Criterios de auditoría:

Los requisitos establecidos en la norma ISO 21001:2018 y los descritos en los documentos que integran el alcance del Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas de la Universidad Tecnológica del Valle del Mezquital.

d) Áreas y procesos que se auditan:

1. Mejora continua en Auditorías Internas, Información Documentada, Control de Salidas no Conformes y acciones correctivas.
2. Capacitación y desarrollo de personal- Departamento de Personal.

F-AI-01

3. Enseñanza y aprendizaje que incluyen: Programación de Actividades Académicas y Evaluación del Aprendizaje Basado en Competencias.
4. Gestión del recurso en el departamento de Mantenimiento e Instalaciones y de Recursos Materiales.
5. Servicios complementarios en el Departamento de Servicios Estudiantiles.
6. Vinculación y servicios tecnológicos en INCUBATEC y Departamento de Práctica y Estadías.

e) Personal auditado

Personal	Área	Proceso	Subproceso
Ing. Mauro Vázquez Jahuey	Coordinación de Calidad	Mejora Continua	PR-AC-01
			PR-ID-01
			PR-AI-01
			PR-SNC-01
Dra. Ortega Meza Daniela	TSU. Gastronomía	Enseñanza y Aprendizaje	PR-EAP-01
Mtro. Aldrín Trejo Montufar	Ing. Mecatrónica		PR-EAP-01
Mtro. Luis Salazar Cervantes	TSU. Proc. Alim.		PR-PAA-01
Mtra. Yazmín Lissete Ortiz Gómez	Coordinación de Idiomas		PR-PAA-01
Mtra. Martha Guadalupe Amador Lara	Depto. de Servicios Bibliotecarios	"Servicios Complementarios"	PR-SB-01
Ing. Alejandra Sánchez S.	Depto. de Servicios Escolares		PR-SE-01
L.C. Laura Martínez Martín	Depto. de Actividades Culturales y Deportivas		PR-ACD-01
Ing. Mauro Vázquez Jahuey	Coordinación de SGC		PR-ES-01
M.C. M. Raquel Sinco Quintero	Depto. De Servicios Médicos		PR-SM-01
Ing. Israel Escamilla Quijada	Depto. De Servicios Tecnológicos	Vinculación y Servicios Tecnológicos	PR-ST-01
Lic. Itzel Briseida Rebolledo Hernández	Depto. De Educación Continua		PR-EC-01
Mtra. Yazmín Lissete Ortiz Gómez	Coordinación de Idiomas		PR-MA-01

F-AI-01

Lic. Cindy Lucia Acosta Escamilla	INCUBATEC		PR-IE-01
--------------------------------------	-----------	--	----------

3. RESÚMEN DE LA AUDITORÍA

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

b) Exclusiones del Sistema de Gestión de la Calidad

Requerimiento excluido	Justificación para la exclusión
8.3 Diseño	La Dirección General de Universidades Tecnológicas y Politécnicas (DGUTyP) es la responsable del diseño de los planes y programas de estudio de manera centralizada y colegiada considerando la participación de expertos académicos de distintas universidades tecnológicas

c) Total de hallazgos encontrados durante la auditoría

Total de no conformidades	Total de oportunidades de mejora
1	6

d) Descripción de hallazgos

No	Descripción de la No Conformidad Especificar: Requerimiento (R)- Incumplimiento (I)- Evidencia (E)	Cláusula de la norma ISO 21001:2018
1.	<p>Requerimiento: <u>7.5.3 Control de la información documentada</u> <u>7.5.3.1 La información documentada requerida por el SGOE y por este documento se debe controlar para asegurarse de que: b) esté protegida adecuadamente (por ejemplo, contra pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado o pérdida de la integridad, o alteraciones involuntarias).</u></p> <p>El procedimiento de Control de Información Documentada P-ID-01/R2 establece que el <u>Controlador de Documentos: d) Almacena el documento en digital y solicita la publicación en la Intranet.</u></p>	7.5.3.1 b)

F-AI-01

<p>Incumplimiento: Durante la auditoría al proceso Servicios Bibliotecarios (PR-SB-01) se identificó una incidencia de actualización de último momento de un elemento de la planificación de proceso PR-SB-01/R3 en el sitio de planificaciones de procesos del SGC con base a un control de cambios de fecha no reciente, entre el área generadora del documento y el área de soporte intranet, sin la intervención del controlador de documentos.</p>	
<p>Evidencia: -Verificación de planificación de proceso PR-SB-01/R3 en Sitio de intranet-Sistema de Gestión de Calidad-planificaciones de proceso-Servicios Complementarios-Servicios Bibliotecarios, de fecha 20 de noviembre de 2024, verificación de versión actualizada de planificación de proceso PR-SB-01/R3 de fecha 22 de noviembre de 2024 en el mismo sitio referido previamente. https://siin3.utvm.edu.mx/siin3/sgcutvm/admin/Documentos/Diagramas/PR-SB-01.pdf -Testimonio verbal y por correo electrónico del responsable del área de soporte intranet de la adecuación del documento PR-SB-01/R3 a solicitud del personal responsable de proceso de Servicios Bibliotecarios por medio de llamada telefónica.</p>	
<p>Auditor(a): René López Trejo</p>	<p>Responsable de atender: Responsable del área de Servicios bibliotecarios</p>

e) Oportunidades de mejora

No.	Descripción de las oportunidades de mejora	Área
1	Acciones Correctivas. - El auditado conoce las causas y consecuencias de no cumplir con las acciones levantadas, sin embargo, debe actualizar el F-SC-18 en el sitio de acciones correctivas del SGC, así como las acciones de su Gestión de Riesgos GR-AC-02. Se recomienda solicitar la actualización del código.	Coordinación del Sistema de Gestión de Calidad
2	Control de Salidas No Conformes. - Al verificar el SGOE no se identifican los requisitos de necesidades especiales de educación (NEE), no están declarados los requisitos a pesar de que existe un tema de preocupación derivado de la auditoría externa de certificación, se recomienda concluir con la implementación de la información documentada que contenga dichos requisitos.	Alta Dirección
3	Evaluación de Servicios Complementarios. - En el sitio de Evaluación de servicios, se encuentran varios recursos de información no actualizados (plan de evaluación de servicios, minutas, documentos) aunque se tienen físicamente, se sugiere dar de alta la información.	Coordinación del Sistema de Gestión de Calidad

F-AI-01

4	Servicios Médicos. - En el GR-SM-02 se muestra información no actualizada que puede ocasionar una mala interpretación del análisis de riesgos (II. Efectos del riesgo- Análisis de datos- Del 2014 al 2016 alta incidencia, 80% de botiquines sin surtir, 70% en carencias de material y medicamento) se sugiere actualizar.	Dpto. de Servicios Médicos.
5	Servicios Tecnológicos.- En su documento Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas PI-ST-01, tiene declaradas dos partes interesadas que no se corresponden con las que se reconocen en el SGC (Área ejecutora y Cliente), se recomienda su alineación a las partes interesadas declaradas en el manual de calidad.	Depto. Gestión Tecnológica
6	Incubadora de Empresas.- Se recomienda verificar la redacción del objetivo del proceso PR-IE-01/R3 toda vez que en el paso 5 y 6 de su diagrama de proceso se hace mención de la identificación y seguimiento de ideas de negocio, pero en el objetivo solo se declara la coordinación en la participación de convocatorias.	Coordinación de Incubadora de Empresas

f) Fortalezas

No.	Descripción de las fortalezas	Área
1.	La revisión del Sistema de Gestión de Calidad por parte de la Alta Dirección se ha realizado de forma ininterrumpida y completa para los 2 cuatrimestres evaluados	Alta dirección
2.	Se han dado seguimiento a los acuerdos derivados de las reuniones de Revisión por la Dirección.	Alta Dirección
3.	Se ha implementado en la institución el estándar ISO-21001:2018 que es específico en sistemas de gestión para organizaciones educativas	Alta Dirección
4.	Se ha dado inducción en la Norma ISO-21001:2018 Sistemas de Gestión para Organizaciones Educativas a la alta dirección y al equipo auditor interno.	Coordinación del Sistema de Gestión de Calidad
5.	Se cuenta con un padrón de auditores y auditoras internas compuesto por personal de todas las áreas de la institución, que se muestran comprometidos con la mejora continua del SGOE.	Equipo auditor interno del SGOE