

Número de Auditoría: 01/2024 **Fecha de auditoría:** del 22 de marzo al 9 de abril del 2024

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

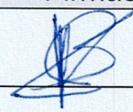
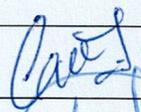
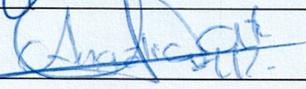
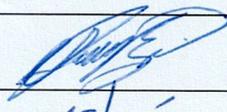
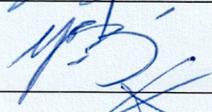
1. INFORMACIÓN GENERAL

a) Equipo auditor

Auditor(a) líder:

Nombre	Firma
Dra. Martha Becerril Falcón	
MER. Israel Lòpez Mendoza	

Auditore(as) internos

Nombre	Firmas
Mtra. Mónica Álvarez Borja	
Mtro. Jonatan Zúñiga Morales	
Mtra. Gabriela Lozano Cano	
Lic. Angélica Gutiérrez Martínez	
Mtra. Ana María Gutiérrez Martínez	
Med. Martha Raquel Sinco Quintero	
Dra. Yolanda Marysol Escorza Sánchez	
Ing. Francisco Cardón Moro	
Ing. Alejandra Sánchez Salazar	
Mtro. Cruz Juan José Pérez Hernández	
Mtra. Elia Trejo Trejo	

8

Lic. José Jared Serrano Cruz	
Ing. David Gutiérrez Montero	
Mtra. Karina García Sánchez	
Mtro. Eloir Francisco López Nube	

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: _____ 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 9001:2015 y los establecidos por la Universidad Tecnológica del Valle del Mezquital

b) Alcance:

La mitad de los procesos y subprocesos del SGC 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 9001:2015, que abarquen el periodo mayo-agosto y septiembre-diciembre 2023 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 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:

1. Liderazgo-Rectoría.
2. Planeación en la Subdirección de Planeación y Evaluación.
3. Mejora continua en la Coordinación de Calidad.
4. Capacitación y desarrollo de personal- Departamento de Personal.
5. Enseñanza y aprendizaje-PPEE de TSU en Procesos Alimentarios, TIC y mecatrónica además de los PPEE de Ingeniería en Metalmeccánica y Lic. en Gestión de negocios y Coordinación de idiomas.
6. Gestión del recurso en el departamento de Recursos Materiales y en el departamento de Mantenimiento e Instalaciones.
7. Servicios complementarios en el Departamento de Servicios Estudiantiles.
8. Vinculación y servicios tecnológicos en INCUBATEC y Departamento de Práctica y Estadías.

e) Personal auditado

Personal	Área	Proceso	Subproceso
M.D.C. Rubisel Téllez Reyes/Mtro. C. Juan José Pérez Hernández	Rectoría	Liderazgo	PR-RD-01
Mtro. C. Juan José Pérez Hernández	Subdirección de Planeación y Evaluación.	Planeación	PR-PL-01
Ing. Mauro Vázquez Jahuey	Coordinación de Calidad	Mejora Continua	PR-GR-01
Mtro. Oscar Flores Candanedo.	Departamento de Personal	Capacitación y Desarrollo del Personal	PR-FP-01
Mtro. Luis Salazar Cervantes	TSU. Proc. Al.	Enseñanza y Aprendizaje	PR-EAP-01
Mtra. Yazmín Lissete Ortiz Gómez	Coordinación de Idiomas		PR-EAP-01

F-AI-01

Mtro. Oliver García Ramírez	TSU. TIC		PR-INV-01
Mtro. Gildardo García Acosta	Ing. Metalmecánica		PR-INV-01
Mtro. Aldrín Trejo Montufar	TSU. Mecatrónica		PR-PAA-01
Dra. Esther Botho Clemente	Lic. En Gestión de Negocios		PR-PAA-01
Mtro. José Aguirre Reyes	Depto. de Mantenimiento e Instalaciones	Gestión de Recursos	PR-MTO-01
Lic. Lidia Ortiz Simón	Depto. de Recursos Materiales		PR-ADQ-01
Dra. Gloria Martínez Martín	Depto. de Servicios Estudiantiles	"Servicios Complementari os"	PR-BE-01
Lic. Cindy Lucia Acosta Escamilla	INCUBATEC	Vinculación y Servicios Tecnológicos	PR-IE-01
Lic. René López Trejo	Depto. de Prácticas y Estadías		PR-CSE-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

F-AI-01

c) Total de hallazgos encontrados durante la auditoría

Total de no conformidades	Total de oportunidades de mejora
2	5

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.	<p>Requerimiento: El sistema de gestión de la calidad de la organización debe incluir: a) la información documentada requerida por esta norma mexicana; b) la información documentada que la organización determina como necesaria para la eficacia del sistema de gestión de la calidad.</p> <p>Incumplimiento: No existe información documentada con la que se pueda comprobar que, clientes cumplen con los requisitos dados a conocer por el facilitador asignado en su planeación didáctica, no existe evidencia en el registro de asistencias ni en evaluaciones presentadas, por lo cual no se cumple esto. No se notificó por escrito a las direcciones de programa educativo los horarios y nombres de docentes asignados para el proceso de regularización descrito en el P-EAP-01 y no se tiene evidencia de la documentación, no se cumplen las políticas: <u>10. El proceso de regularización de segunda oportunidad y captura de calificación, deberán de realizarse en las fechas establecidas en el calendario escolar y 12. Cuando el estudiantado no presente en los tiempos establecidos las evidencias para la evaluación de primera oportunidad de recuperación se capturará la calificación sumativa de la unidad de aprendizaje obtenida en curso regular.</u></p> <p>Evidencia: No se cuenta con información documentada así como la necesaria para el control de producto no conforme ocasionando la desinformación del cliente además no en encontró evidencia del seguimiento requerido.</p>	<p>7.5</p> <p>7.5.1</p>
Auditor(a): Mtra. M. Raquel Sinco Quintero.		Responsable de atender: Mtra. Yazmín Lissete Ortiz Gómez

F-AI-01

	<p>Requerimiento: La organización debe asegurarse de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada. La organización debe tomar las acciones adecuadas basándose en la naturaleza de la no conformidad y en su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios. Esto se debe aplicar también a los productos y servicios no conformes detectados después de la entrega de los productos, durante o después de la provisión de los servicios. La organización debe tratar las salidas no conformes de una o más de las siguientes maneras: a) corrección; b) separación, contención, devolución o suspensión de provisión de productos y servicios; c) información al cliente; d) obtención de autorización para su aceptación bajo concesión. Debe verificarse la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes.</p>	<p>8.7 8.7.1</p>
<p>2.</p>	<p>Incumplimiento: No se asegura que los requisitos de las salidas no conformes se identifiquen y se controlen por tanto no se previene su uso o entrega afectando de manera directa el P- PAA-01 por lo que no se cumple el verificar las actividades académicas cuatrimestrales, a través del análisis de las necesidades de cada Programa Educativo afectando de manera estrecha la política: 2. El (F-SA-31) especificará los horarios de docencia y atención a estudiantes (tutoría). En el caso de otras actividades se especificará como "actividad académica" como preparación de clases, asesoría, vinculación, actualización y superación, participación institucional e investigación, de acuerdo a las necesidades del Programa Educativo.</p>	
	<p>Evidencia: No se encontró evidencia de cumplimiento en el programa de actividades académicas</p>	
<p>Auditor(a): Mtro. Cruz Juan José Pérez Hernández</p>	<p>Responsable de atender: Dra. Esther Botho Clemente</p>	

e) Oportunidades de mejora

No.	Descripción de las oportunidades de mejora	Área
1	<p>Los siguientes indicadores del proceso de investigación aún no se encuentran publicados en la Intranet Institucional.</p> <p>Indicador 1: Porcentaje de productos derivados de Investigaciones científicas y/o tecnológicas realizadas.</p> <p>Indicador 2: Porcentaje de proyectos de investigación científica, tecnológica y educativa realizados.</p> <p>Se recomienda actualizar los indicadores señalados.</p>	Departamento de Investigación PR-INV-01)
2	<p>Alcance y objetivo asociados al procedimiento PR-MTO-01. El responsable indicó que el procedimiento "Aplica a todos los activos fijos propiedad de esta casa de estudios".</p> <p>No obstante, en la descripción de sus procesos operativos, señaló que su responsabilidad se limita exclusivamente al mantenimiento de las instalaciones, especificando áreas como el parque vehicular, aire acondicionado, instalaciones eléctricas, red telefónica, instalaciones sanitarias, hidráulicas, gas LP, infraestructura y equipamiento, y áreas verdes y deportivas, excluyendo expresamente el mantenimiento de equipos de cómputo, periféricos y red de datos. Esta discrepancia revela una incongruencia significativa entre la planificación documentada del proceso (PR-MTO-01) y las prácticas operativas reales, afectando la claridad y precisión en cuanto al objetivo, alcance, diagrama de flujo e indicadores de desempeño del proceso.</p>	Departamento de mantenimiento e instalaciones (PR-MTO-01)
3	<p>El proceso de adquisiciones (PR-ADQ-01) no ha realizado actualizaciones y adecuaciones pertinentes desde el 03/10/2018 referentes a funciones, responsabilidades, entradas, salidas y requisitos de salida; por lo que no se puede identificar avances en las mejoras en este proceso. Se recomienda realizar las actualizaciones pertinentes a la brevedad.</p>	Departamento de Recursos Materiales (PR-ADQ-01)
4	<p>El proceso de programación de actividades académicas debe actualizar su información referente a la determinación de necesidades y expectativas de las partes interesadas (F-SC-25) toda vez que cuenta con una versión anterior al actual vigente.</p>	Proceso de Programación de actividades académicas (PR-PAA-01)
5	<p>El PE de Procesos bioalimentarios muestra una cantidad menor de cuestionarios de opinión de asesores técnicos para el desempeño de asesores académicos de estadias (F-SA-11) para el periodo auditado por lo que se sugiere establecer acciones que permitan aumentar significativamente la</p>	Departamento de Control y Seguimiento de Estadias (PR-CSE-01)

F-AI-01

	retroalimentación de los asesores técnicos	
6	Existe una no conformidad en proceso, referenciada con la acción correctiva 1658 referente al requisito 5.1.2 Liderazgo que tiene como fecha de terminación el 06/06/2023 y aún sigue sin cerrar, además de que en la presente auditoría se vuelven a detectar algunos hallazgos asociados con el tema de liderazgo, se recomienda dar seguimiento a la brevedad.	Rectoría (PR-RD-01)

f) Fortalezas

No.	Descripción de las fortalezas	Área
1.	Se tienen programas documentados y publicados en el Sistema Integral de información por el ejemplo: el Programa de Mantenimiento	Dpto. de Mantenimiento. Instalaciones. E
2.	Se cuenta con los reportes de auditoría interna publicados en los medios correspondientes demostrando la eficiencia del SC	Coordinación de calidad y Subdirección de Planeación y Evaluación.
3.	Se demuestra planeación y control operacional permitiendo la administración de riesgos en el SC	Coordinación de calidad.
4.	Servicios complementarios oportunos que fortalecen la formación integral del cliente	Apoyo Integral al Estudiante