

# INFORME DE AUDITORÍA

## UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL VALLE DEL MEZQUITAL

Domicilio: Carretera Ixmiquilpan Capula km 4, Col. El Nitch, C.P. 42300, Ixmiquilpan, Hidalgo, Estados Unidos Mexicanos.

**RSGC- 1075**

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

No. de Solicitud: SCSGC-17059

Vigente hasta: 11/12/2020

Fecha de auditoria: 21, 22 Y 23/11/2018



Fecha de emisión del informe: 23/11/2018

**Mtro. Marco Antonio Ocadiz Cruz**  
**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 Etapa 1     Auditoría *especial*:
- Auditoría Etapa 2     Ampliación del alcance (Describa):
- Auditoría de Vigilancia 1     Reducción del alcance (Describa):
- Auditoría de Vigilancia 2     Actualización del Sistema de Gestión
- Otra (Indique el No. de vigilancia que corresponda)     Por cambios de domicilio
- Renovación de la certificación     Por cambio de situación legal
- Transferencia de la certificación     Por cambio en personal clave
- Auditoría con *notificación a corto plazo*:
- Por quejas de clientes
- Por seguimiento de la certificación suspendida

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

No aplica

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

**Objetivos de una auditoría de vigilancia.**

Determinar de 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 asegurar 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.

(Considerar en el alcance de la certificación los límites y la aplicabilidad del Sistema de Gestión de la Organización, el cual debe ser exactamente el mismo al descrito en el correspondiente Plan de auditoría).

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.

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

(Señale en la siguiente tabla, el(los) Sector(es) IAF de negocio del cliente, el(los) Código(s) NACE aplicable(s) y el Nivel de complejidad en caso de SGA).

Sector IAF	Código NACE	Proceso(s) / Productos involucrados
34	74	Proceso: Vinculación y Servicios Tecnológicos Producto: Servicios Tecnológicos
37	85	Procesos: Diseño de Programas Educativos, Enseñanza y Aprendizaje, Vinculación y Servicios Tecnológicos Productos: Servicios de Educación Universitaria, Servicios de Educación Continua

Exclusivo para SGA					Exclusivo para SGen			
Complejidad Alta	Complejidad Media	Complejidad Baja	Complejidad limitada	Complejidad Especial	Área(s) técnica	Nivel de complejidad		
<input type="checkbox"/>		Baja	Media	Alta				
						<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 5. CRITERIOS DE AUDITORÍA.

- |   |  |
|---|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> NMX-CC-9001-IMNC-2015 / ISO 9001:2015   | <input type="checkbox"/> NMX-SAST-001-IMNC-2008                            |
| <input type="checkbox"/> NMX-SAA-14001-IMNC-2015/ISO 14001:2015   | <input type="checkbox"/> NMX-J-SAA-50001-ANCE-IMNC-2011/<br>ISO 50001:2011 |
| <input checked="" type="checkbox"/> Documento de "Condiciones generales de certificación de sistemas de gestión", vigente | <input checked="" type="checkbox"/> Acuerdo legalmente ejecutable          |
| <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                                 |  |

## 6. ALCANCE DE LA AUDITORÍA (En caso de Organizaciones multi-sitios utilizar los espacios necesarios).

No.	SITIOS AUDITADOS Calle / Número Ext. / Int. / Colonia / Delegación/ c.p. / Ciudad / Municipio / Estado / País	DATOS DEL SITIO	
OFICINA PRINCIPAL	Carretera Ixmiquilpan Capula km 4, Col. El Nitch, C.P. 42300, Ixmiquilpan, Hidalgo, Estados Unidos Mexicanos.	Producto(s): Servicios de Educación Universitaria, Servicios de Educación Continua. Servicios Tecnológicos.	No Aplicabilidad: 8.5.4
		Proceso(s): Vinculación y Servicios Tecnológicos, Gestión de Recursos, Diseño de Programas Educativos, Enseñanza y Aprendizaje, Capacitación y Desarrollo de Personal, Servicios Complementarios, Planeación, Mejora Continua	
		Fecha(s) de Auditoria (dd/mm/aaaa): 21 al 23/11/2018	
SITIO PERMANENTE	No aplica	Producto(s):	No Aplicabilidad:
		Proceso(s):	

No.	SITIOS AUDITADOS Calle / Número Ext. / Int. / Colonia / Delegación/ c.p. / Ciudad / Municipio / Estado / País	DATOS DEL SITIO	
		Fecha (s) de Auditoria (dd/mm/aaaa):	
SITIO TEMPORAL	No aplica	Producto(s):	No Aplicabilidad:
		Proceso(s):	
		Fecha (s) de Auditoria (dd/mm/aaaa):	

## 7. DATOS DEL EQUIPO AUDITOR.

NOMBRE	FUNCIÓN	No. DE VALIDACIÓN
Ing. Jenrry Antonio Barrios	Auditor Líder	TECLSGC 107
NA	Auditor	NA
Ing. Luis Rey Hernández Yepes	Experto Técnico	NA
NA	Auditor En Entrenamiento	NA
Mtra. María del Pilar Olivarría Ledezma	Experto Técnico	NA

## 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.

(Cuando aplique, describa en esta sección si de la última auditoría a la presente auditoría, el cliente ha conducido cambios significativos que afecten al Sistema de Gestión).

No hay cambios significativos que afecten el sistema de gestión de la calidad.

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

(En caso de auditorías de Vigilancia, de Renovación o Especiales, describa en esta sección si de la presente auditoría, se derivan cambios que afecten al Programa de auditoría correspondiente. Por ejemplo: Procesos/Sitios no auditados, Procesos/Sitios que debido a los resultados obtenidos de la presente auditoría, requieren ser auditados nuevamente).

No hay cambios significativos que afecten al Programa de auditorías del ciclo completo de la certificación (Plan trianual).

### 8.3 Conformidad del proceso de Auditoría Interna.

(Con base a los resultados de la presente auditoría y en caso de aplicar, describa en esta sección el grado de cumplimiento del programa de auditorías internas a conducir por la Organización a su Sistema de Gestión y si dichas auditorías internas proveen información acerca de si el Sistema de Gestión es conforme con: los requisitos propios de la Organización para su Sistema de Gestión, los requisitos de la norma de referencia, y se implementa y mantiene eficazmente.)

El programa de auditorías internas 2018 contempla la realización de 2 auditorías las cuales ya se realizaron en los meses marzo y julio respectivamente. Las auditorías son completas al sistema de gestión de la calidad y las evidencias proveen información acerca de la evaluación de conformidad del sistema con los requisitos propios de la organización, los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, así como la implementación y eficacia del mismo. Las no conformidades encontradas son gestionadas con acciones correctivas.

## 8.4 Conformidad de la Revisión por la Dirección.

*(Señale la(s) fecha(s) de la última revisión por la Dirección realizada por la Organización a su Sistema de Gestión y describa si éstas ofrecen información respecto al desempeño del Sistema de Gestión, así como respecto a las oportunidades de mejora, cualquier necesidad de cambio en el Sistema de Gestión y la necesidad de recursos.)*

La última revisión por la dirección se llevó a cabo en el mes de septiembre 2018 en el documento de la información de entrada respectivo se evidencia un análisis completo de toda la información requerida generando indicaciones del desempeño del sistema de gestión e información de oportunidades de mejora, necesidad de cambios en el sistema de gestión y la necesidad de recursos.

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

*(En caso de auditorías de Vigilancia o de Renovación y con base a los resultados de la presente auditoría, describa a continuación el desempeño de los procesos/ actividades / áreas evaluadas desde la última auditoría por parte del IMNC a los resultados alcanzados actualmente).*

El desempeño de los procesos, actividades y áreas respecto a la anterior auditoría es bueno visto por la generación de menos hallazgos de no conformidad en la presente auditoría y por el desempeño de los indicadores de los procesos.

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

*(Describa la conformidad del alcance de la certificación, los límites y aplicabilidad del Sistema de Gestión. En caso de modificar la redacción del alcance describir la justificación del mismo e indicar cambios en el (los) Sector(es) IAF, Código(s) NACE, Categoría o Área técnica (según aplique) acorde al alcance declarado en el Sistema de Gestión)*

El alcance de la certificación, los límites y aplicabilidad del sistema de gestión son conformes.

Se confirman los sectores IAF 37 con el NACE 85 y el IAF 34 con el NACE 74.

Se confirma la no aplicabilidad del requisito 8.5.4.

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

*(Cuando aplique, describa en esta sección cada No conformidad derivada de la auditoría anterior realizada por el IMNC, indicando la conclusión sobre la eficacia de las acciones correctivas o la reapertura de la NC, de acuerdo al documento de clasificación EPEC01 Apéndice 5).*

En la auditoría anterior del IMNC se generaron 3 no conformidades menores y 3 oportunidades de mejora, se les realizó seguimiento a la eficacia de las acciones correctivas implementadas y se concluye lo siguiente:

-No conformidad N° 01 (referente a que la organización no muestra que la planificación y control del proceso Servicios Complementarios necesarios para cumplir requisitos de productos y servicios sea ejercida de acuerdo a los requisitos de ISO 9001:2015: las acciones son eficaces.

-No conformidad N° 02 (referente a que la organización no muestra certidumbre de la determinación de eficacia de las acciones para abordar riesgos y oportunidades): las acciones son eficaces.

-No conformidad N° 03 (referente a que el formato de seguimiento de la formación, capacitación o actualización no clarifica la evaluación de eficacia de la capacitación): las acciones son eficaces.

## 8.8 Confirmación del nivel de integración del Sistema de Gestión señalado por la Organización en la "Solicitud de propuesta económica" clave FPEC01 correspondiente. (Aplica sólo para Sistemas de Gestión Integrales)

No aplica.

## 9. RESULTADOS DE AUDITORÍA.

## 9.1 Fortalezas del Sistema de Gestión.

(Con base a los resultados obtenidos en la presente auditoría, describa en esta sección aquellos aspectos que el equipo auditor considere relevantes señalar como fortalezas que aportan mejoras al Sistema de Gestión de la Organización)

- 1.-Compromiso del personal en mantener y mejorar el sistema de gestión de la calidad.
- 2.-Uso de metodologías bien sustentadas para la planificación de los procesos y gestión de los riesgos.
- 3.-Manejo del sistema de documentación del sistema de gestión, procedimientos, registros, procesos.
- 4.-La vocación de servicio al estudiante.
- 5.-Disponibilidad de auditores internos.
- 6.-Medición de los procesos mediante indicadores, encuestas de evaluación.
- 7.-El uso de un Buzón de sugerencias y quejas tanto para estudiantes como personal de la organización.

## 9.2 No conformidades.

Tipo de hallazgo	Total de hallazgos
No conformidades mayores	0
No conformidades menores	02
Oportunidades de mejora	08

No.	CLASIFICACIÓN DE LA NC (NCM Mayor NCm Menor)	NO CONFORMIDAD(ES)
01	NCm	<b>Descripción de la No Conformidad:</b> La organización no realiza el mantenimiento preventivo de equipos de del laboratorio de procesos de alimentarios usados en la prestación de Servicios Tecnológicos análisis microbiológicos de agua y determinación de vida de alimentos.
Criterio de auditoría: 7.1.3		<b>Evidencia que soporte la no conformidad:</b> -No se elaboró el programa de mantenimiento preventivo 2018 de los equipos del laboratorio de procesos alimentarios. -No se tiene información de la realización del mantenimiento preventivo de los equipos del laboratorio de proceso alimentarios.

No.	CLASIFICACIÓN DE LA NC (NCM Mayor NCm Menor)	NO CONFORMIDAD(ES)
02	NCm	<b>Descripción de la No Conformidad:</b> Los equipos de medición del laboratorio de procesos alimentarios usados para la realización de Servicios Tecnológicos no se calibran o verifican, o ambas, a intervalos especificados, o antes de su utilización.
Criterio de auditoría: 7.1.5		<b>Evidencia que soporte la no conformidad:</b> -Las últimas calibraciones de los equipos de medición del laboratorio de procesos alimentarios se realizaron en el 2013 y no se tiene planificada la próxima calibración. -Certificados de calibración de equipos con fecha junio 2013.

### 9.3 Oportunidades de mejora.

*(Con base a los resultados obtenidos de la presente auditoría, describa en esta sección aquellos aspectos que el equipo auditor considere relevantes señalar como Oportunidades de mejora del Sistema de Gestión de la Organización).*

- 1.-Fortalecer la comunicación de los resultados de la evaluación de eficacia de las acciones para abordar los riesgos de los procesos. (Requisito 6.1.2)
- 2.-Fortalecer la metodología de evaluación de eficacia de las acciones para abordar los riesgos de los procesos, riesgos y oportunidades institucionales. (Requisito 6.1.2)
- 3.-Clarificar en el procedimiento de Control de salidas no conformes, las salidas no conformes de los procesos de apoyo, de dirección y mejora continua. (Requisito 8.7)
- 4.-Fortalecer las competencias de los auditores internos con formación en ISO 19011. (Requisito 9.2)
- 5.-Mejorar los tiempos de emisión de los informes de auditoría interna. (Requisito 9.2)
- 6.-Reforzar la identificación del número de revisión en los documentos del sistema de gestión de la calidad cuando se producen revisiones de los mismos. (Requisito 7.5.3)
- 7.-Mejorar la meta de los indicadores: satisfacción cliente de Servicios Tecnológicos, valor actual 75 %, los resultados desde 2015 al 2018 están por encima de 95 %; definir meta para el indicador Impacto proyectado del proceso Capacitación y desarrollo de personal.
- 8.-Fortalecer en el tratamiento de las quejas el seguimiento del cierre de las quejas que requieren acciones que involucran la búsqueda de recursos.

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

*(En caso de auditorías de Vigilancia, de Renovación o Especiales, describa a continuación si la Organización se encuentra haciendo uso de la marca de conformidad; en dicho caso, solicite a la Organización la autorización de uso de marca y coteje si dicha utilización es conforme a dicha autorización y al "Reglamento para el uso de marcas IMNC – Certificación de Sistemas de Gestión" clave RPEC01 vigente.)*

La organización hace uso de la marca IMNC de acuerdo a la autorización correspondiente y al reglamento para el uso de marcas.

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

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

*(Describa en esta sección, si fue atendido el objetivo de la auditoría especificado. En caso contrario, indique por qué)*

Se atendieron los objetivos de la auditoría.

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

*(Describa en esta sección si se presentaron desviaciones o cambios a lo que originalmente se especificó en el Plan de auditoría. Describa la justificación correspondiente).*

El plan de auditoría sufrió algunos cambios de horarios de procesos a auditar solicitados por el cliente debido a la atención simultánea con la auditoría de una evaluación para la acreditación de un programa de estudios, esto origina el cambio de la auditoría del proceso de Capacitación y desarrollo de personal para el tercer día por lo cual el experto técnico no pudo estar presente en la auditoría de este proceso.

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

*(Describa a continuación cualquier aspecto que considere el equipo auditor que puedan ayudar a una mejor prestación del servicio en la siguiente auditoría, por citar: aspectos de logística, equipo de protección personal.)*

No hay 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>Suspender</b> la certificación<br>(Sólo para auditorías de <i>vigilancia</i> )             | <input type="checkbox"/> <b>Aceptar la Transferencia</b> de la certificación<br>(Sólo para auditorías de <i>transferencia</i> ).  |

\* **Nota importante:** La decisión final sobre la certificación, es tomada por el Comité de Dictaminación del IMNC.

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

(Señale en esta sección si durante la presente auditoría se presentaron aspectos u opiniones entre el equipo auditor y el cliente que generaron controversia, y que no hayan podido ser resueltas).

No se presentaron.

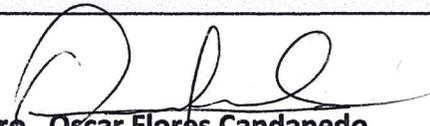
## 13. PLAZOS A CONSIDERAR POR LA ORGANIZACIÓN.

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):	08-12-2018		
Fecha límite para presentar <b>Evidencias</b> de implementación de acciones correctivas (En caso de No conformidades mayores):	No aplica		
Fecha límite para conducir su siguiente auditoría:	23-11-2019	Sitio(s):	Carretera Ixmiquilpan Capula km 4, Col. El Nitch, C.P. 42300, Ixmiquilpan, Hidalgo, Estados Unidos Mexicanos.


Jenry Antonio Barrios
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.

<b>Mtro. Oscar Flores Candanedo</b> (Nombre y firma)

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

### 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 se debe imprimir de forma total, por duplicado, debiéndose **rubricar ambos ejemplares en todas sus hojas, 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, la cual está a cargo del Comité de Dictaminación del IMNC.
- 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**.